Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ACI Menggunakan Model DeLone & McLean

Viviana Nafsia Hesinda[1], Listanto Tri Utomo[2]
Program Studi Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang.
e-mail: nafsiaviviana@gmail.com[1], listanto.tri@unmer.ac.id[2]

Kata Kunci:

Kualitas sistem
Kualitas informasi
Kualitas layanan
Kepuasan pengguna
Aplikasi Aci

ABSTRAK

Perkembangan aplikasi transportasi online mendorong penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan guna memenuhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ACI pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 86 responden yang memiliki pengalaman menggunakan aplikasi ACI. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS Statistics 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai Adjusted R Square sebesar 0,612. Hasil tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi dan layanan menjadi aspek penting dalam mendukung kepuasan pengguna aplikasi ACI.

Keyword:

System quality
Information quality
Service quality
User satisfaction
Aci application

ABSTRACT

The development of online transportation applications encourages service providers to improve system quality, information quality, and service quality to meet user satisfaction. This study aims to analyze the effects of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction of the ACI application among students of the Faculty of Information Technology at Universitas Merdeka Malang using the DeLone and McLean Information Systems Success Model. This study uses a quantitative approach with a purposive sampling technique involving 86 respondents who have experience using the ACI application. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS Statistics 25. The results show that information quality and service quality have a positive and significant effect on user satisfaction, while system quality does not have a significant effect. Simultaneously, the three variables have a significant effect on user satisfaction, with an Adjusted R Square value of 0.612. These results indicate that improving information quality and service quality is important in supporting user satisfaction with the ACI application.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk sektor transportasi. Kehadiran transportasi online memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan transportasi secara cepat, praktis, dan efisien melalui perangkat smartphone [1]. Tingginya penggunaan internet di Indonesia turut mendukung perkembangan berbagai layanan digital. Berdasarkan data APJII tahun 2024, tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 79,50% atau sekitar 221,56 juta pengguna menunjukkan bahwa masyarakat terbiasa memanfaatkan layanan digital dalam aktivitas termasuk transportasi online [2]

Salah satu aplikasi transportasi online lokal yang berkembang adalah aplikasi ACI (Aku Cinta Indonesia). Aplikasi ini menawarkan layanan transportasi dengan tarif yang relatif terjangkau sehingga banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa. Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang dipilih sebagai objek penelitian karena terbiasa menggunakan teknologi dan memanfaatkan transportasi online dalam aktivitas sehari-hari. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti aplikasi yang lambat atau mengalami error, lokasi driver yang kurang akurat, informasi tarif dan status pesanan yang kurang jelas, keterlambatan penjemputan, serta kesulitan mendapatkan driver pada waktu tertentu. Permasalahan tersebut berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diduga dapat memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ACI.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean digunakan sebagai landasan dalam penelitian ini karena dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan suatu sistem informasi melalui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna [3]. Dalam penelitian ini, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan digunakan sebagai variabel independen, sedangkan kepuasan pengguna menjadi variabel dependen. Pemilihan ketiga variabel tersebut disesuaikan dengan permasalahan yang ditemukan pada penggunaan aplikasi ACI serta tujuan penelitian untuk mengetahui faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya perbedaan temuan mengenai pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna. [4] menemukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil serupa juga ditemukan oleh [5]. Sementara itu, [6] menunjukkan bahwa ketiga variabel memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengguna, dengan kualitas layanan sebagai faktor yang paling kuat, sedangkan [7] menemukan bahwa kualitas informasi menjadi faktor yang paling dominan dan kualitas sistem memiliki pengaruh paling rendah. Hasil berbeda ditunjukkan oleh [8] yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan dan kualitas sistem memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna.[9] juga menemukan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Perbedaan

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dapat berbeda sesuai dengan karakteristik sistem dan pengguna yang diteliti.

Berdasarkan perbedaan hasil penelitian tersebut, masih terdapat ruang untuk menguji kembali pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada objek yang berbeda. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada sistem informasi akademik, rumah sakit, pemerintahan, dan e-commerce, sedangkan penelitian mengenai aplikasi transportasi online lokal seperti aplikasi ACI masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang untuk memperoleh gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi ACI.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ACI pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang, baik secara parsial maupun simultan. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi ACI, baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengembang aplikasi ACI dalam meningkatkan kualitas aplikasi serta memberikan kontribusi bagi penelitian mengenai keberhasilan sistem informasi menggunakan Model DeLone dan McLean.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi ACI (Aku Cinta Indonesia) pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang berdasarkan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3), sedangkan Kepuasan Pengguna (Y) sebagai variabel dependen. Penelitian dilaksanakan di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.

Populasi penelitian terdiri atas 599 mahasiswa aktif Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang. Sampel ditentukan menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan kriteria mahasiswa aktif, memiliki pengalaman menggunakan aplikasi ACI, dan berdomisili di Kota Malang. Penggunaan sampel dilakukan untuk memperoleh data yang dapat merepresentasikan karakteristik populasi secara lebih efisien [10]. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sehingga diperoleh 86 responden.

Data dikumpulkan melalui kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Kuesioner disusun berdasarkan indikator Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna dengan menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Penggunaan kuesioner sebagai teknik pengumpulan data disesuaikan dengan tujuan penelitian untuk memperoleh data mengenai persepsi responden terhadap variabel yang diteliti [11]. Item pernyataan

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

kuesioner mengacu pada penelitian [12] mengenai kepuasan pengguna aplikasi transportasi dengan Model DeLone dan McLean, kemudian disesuaikan dengan konteks aplikasi ACI.

Data yang diperoleh dari 86 responden dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics versi 25. Analisis data meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta pengujian hipotesis melalui uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R^2). Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, sedangkan reliabilitas instrumen diuji menggunakan Cronbach's Alpha. Uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Selanjutnya, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Tahapan analisis tersebut digunakan untuk menguji hubungan dan pengaruh antarvariabel penelitian sesuai dengan tujuan penelitian [13].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi Pearson Product Moment dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada taraf signifikansi 5%. Item pernyataan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel dan nilai signifikansi kurang dari 0,05 [14].

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1, X2, X3 dan Y

Variabel	Jumlah Item	Rentang r hitung	Keterangan
Kualitas sistem (X1)	10	0,421-0,656	Seluruh item valid
Kualitas informasi (X2)	10	0,304-0,687	Seluruh item valid
Kualitas layanan (X3)	10	0,451-0,709	Seluruh item valid
Sumber: Olah data SPSS 25			

Berdasarkan hasil pengujian, nilai r tabel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 0,212. Seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna memiliki nilai r hitung lebih besar dari 0,212 serta nilai signifikansi kurang dari 0,05. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dinyatakan valid.

B. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi instrumen dalam mengukur variabel penelitian. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha memenuhi batas minimal 0,70 [15].

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas X1, X2, X3 dan Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Item	Keterangan
Kualitas sistem (X1)	0,736	0,70	10	Reliabel
Kualitas informasi (X2)	0,703	0,70	10	Reliabel
Kualitas layanan (X3)	0,789	0,70	10	Reliabel
Kepuasan pengguna (Y)	0,754	0,70	6	Reliabel
Sumber: Olah data SPSS 25				

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Berdasarkan hasil pengujian, variabel Kualitas Sistem (X1) memperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,736, Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,703, Kualitas Layanan (X3) sebesar 0,789, dan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,754. Seluruh nilai tersebut telah memenuhi batas minimal 0,70. Dengan demikian, seluruh variabel penelitian dinyatakan reliabel dan instrumen yang digunakan memiliki konsistensi internal yang baik.

C. Uji Asumsi Klasik

Pada penelitian ini, uji asumsi klasik dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi persyaratan sebelum dilakukan pengujian hipotesis. Uji yang dilakukan meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas.

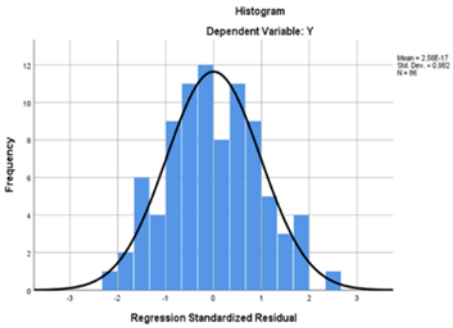
1. Uji Normalitas (*Residual*)

   Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Pengujian dilakukan menggunakan One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test dengan taraf signifikansi 5%. Data residual dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, sedangkan nilai signifikansi kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa residual tidak berdistribusi normal [16].

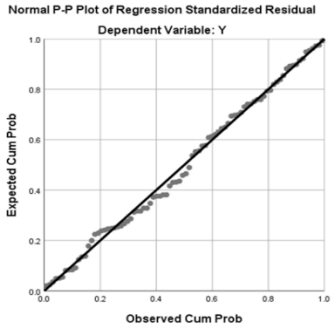
Tabel 3. Hasil Uji Normalitas (one-sampel kolmogorov-smirnov test)

Pengujian	N	Test Statistic	Asymp.Sig. (2-tailed)	Keterangan
One-Sample Kolmogorov-Smirnov	86	0,063	0,200	Normal
Sumber: Olah data SPSS 25				

Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga residual dalam model regresi dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.



Gambar 1. Grafik Histogram



Gambar 2. P-P Plot Residual

Berdasarkan grafik Histogram dan Normal P-P Plot Residual, distribusi residual pada histogram membentuk pola yang menyerupai kurva normal dengan sebagian besar data terkonsentrasi di sekitar nilai nol dan penyebaran yang relatif seimbang. Sementara itu, pada grafik Normal P-P Plot Residual, titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

garis tersebut tanpa menunjukkan penyimpangan yang berarti. Hasil visual tersebut mendukung hasil One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test yang menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa residual berdistribusi normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas sehingga dapat dilanjutkan ke analisis regresi linear berganda.

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antarvariabel independen dalam model regresi. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Model regresi dinyatakan mengalami gejala multikolinearitas apabila nilai Tolerance ≤ 0,10 atau VIF ≥ 10. Sebaliknya, model dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas apabila nilai Tolerance ≥ 0,10 dan VIF ≤ 10 [17].

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas sistem (X1)	0,364	2,744	Bebas multikolinearitas
Kualitas informasi (X2)	0,345	2,898	Bebas multikolinearitas
Kualitas layanan (X3)	0,352	2,843	Bebas multikolinearitas
Sumber: Olah data SPSS 25			

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan VIF lebih kecil dari 10. Dengan demikian, model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians residual pada model regresi. Pengujian dilakukan menggunakan metode Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Model dinyatakan tidak mengalami gejala heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi masing-masing variabel lebih besar dari 0,05 [18].

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas (Metode Glejser)

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas sistem (X1)	-1,151	0,253	Bebas heteroskedastisitas
Kualitas informasi (X2)	1,573	0,119	Bebas heteroskedastisitas
Kualitas layanan (X3)	-1,623	0,108	Bebas heteroskedastisitas
Sumber: Olah data SPSS 25			

Berdasarkan hasil pengujian pada Tabel 4.6, variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,253, Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,119, dan Kualitas Layanan (X3) sebesar 0,108. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) [19].

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	0,049	2,330	-	0,021	0,983
Kualitas sistem (X1)	0,123	0,079	0,175	1,559	0,123
Kualitas informasi (X2)	0,212	0,092	0,264	2,296	0,024
Kualitas layanan (X3)	0,280	0,076	0,421	3,699	0,000
Sumber: Olah data SPSS 25					

Berdasarkan Tabel VI, diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 0{,}049 + 0{,}123x_1 + 0{,}212x_2 + 0{,}280x_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki koefisien positif. Kualitas Sistem memiliki koefisien sebesar 0,123, Kualitas Informasi sebesar 0,212, dan Kualitas Layanan sebesar 0,280. Artinya, peningkatan pada masing-masing variabel independen cenderung diikuti peningkatan Kepuasan Pengguna dengan asumsi variabel independen lainnya tetap.

E. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi ACI, baik secara parsial maupun simultan. Pengujian dilakukan menggunakan taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0{,}05$).

1. Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen, yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3), terhadap Kepuasan Pengguna (Y) secara parsial. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05. Variabel independen dinyatakan berpengaruh signifikan apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 [20].

Tabel 7. Tabel Hasil Uji t (Parsial)

Variabel	t hitung	Sig.	Keterangan
Kualitas sistem (X1)	1,559	0,123	Tidak Signifikan
Kualitas informasi (X2)	2,296	0,024	Signifikan
Kualitas layanan (X3)	3,699	0,000	Signifikan
Sumber: Olah data SPSS 25			

Berdasarkan hasil uji t, Kualitas Sistem (X1) memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,123, Kualitas Informasi (X2) sebesar 0,024, dan Kualitas Layanan (X3) sebesar 0,000. Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0,05, sedangkan Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan karena masing-masing memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

2. Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna (Y). Pengujian dilakukan pada tingkat signifikansi 5% (α = 0,05). Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 [21].

Tabel 8. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F hitung	Sig.	Keterangan
Regression	451,155	3	150,385	45,711	0,00	Signifikan
Residual	269,775	8	3,290	-	-	-
Total	720,930	8	-	-	-	-
Sumber: Olah data SPSS 25						

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 4.9, diperoleh nilai F hitung sebesar 45,711 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05). Dengan demikian, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi ACI.

3. Uji koefisien determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui kemampuan Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna (Y) [22].

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,791[a]	0,626	0,612	1,81382
Sumber: Olah data SPSS 25				

Berdasarkan Tabel X. nilai R sebesar 0,791 menunjukkan hubungan yang kuat antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,612 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 61,2% variasi Kepuasan Pengguna, sedangkan 38,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Dengan demikian, model regresi memiliki kemampuan yang cukup baik dalam menjelaskan Kepuasan Pengguna aplikasi ACI.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

F. Pembahasan

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi ACI. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 1,559 dengan nilai signifikansi 0,123 > 0,05. Dengan demikian, H1 ditolak.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa aspek kualitas sistem yang meliputi kemudahan penggunaan, kecepatan respons, stabilitas, dan kemudahan akses fitur belum menjadi faktor yang secara signifikan menentukan kepuasan pengguna ACI. Kondisi tersebut dapat berkaitan dengan karakteristik responden yang merupakan mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi yang telah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi berbasis teknologi. Aspek teknis seperti kemudahan penggunaan dan akses sistem dapat dipandang sebagai kebutuhan dasar dalam penggunaan aplikasi sehingga belum menjadi pembeda utama dalam membentuk kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, meskipun arah koefisien regresinya positif. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan Kualitas Sistem tetap memiliki arah hubungan positif terhadap Kepuasan Pengguna, tetapi berdasarkan data penelitian pengaruh tersebut belum cukup kuat secara statistika.

2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi ACI. Hasil tersebut ditunjukkan oleh nilai t hitung sebesar 2,296 dengan nilai signifikansi 0,024 < 0,05. Dengan demikian, H2 diterima.

Temuan ini menunjukkan bahwa informasi yang disediakan aplikasi menjadi salah satu aspek yang diperhatikan pengguna dalam membentuk kepuasan. Informasi yang akurat, relevan, jelas, lengkap, dan tersedia sesuai kebutuhan dapat membantu pengguna dalam menggunakan layanan ACI. Dalam konteks transportasi online, pengguna membutuhkan informasi yang dapat mendukung proses penggunaan layanan, seperti informasi pemesanan, tarif, lokasi, maupun status layanan.

Hasil tersebut mendukung Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menempatkan Kualitas Informasi sebagai salah satu dimensi penting dalam keberhasilan sistem informasi. Informasi yang berkualitas dapat memberikan manfaat bagi pengguna dalam proses penggunaan sistem sehingga berkontribusi terhadap kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas Layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi ACI. Hasil uji t menunjukkan nilai t hitung sebesar 3,699 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H3 diterima.

Kualitas Layanan juga memiliki nilai Standardized Coefficients Beta sebesar 0,421, yang merupakan nilai terbesar dibandingkan Kualitas Sistem sebesar 0,175 dan Kualitas Informasi sebesar

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

0,264. Hal tersebut menunjukkan bahwa dalam model penelitian ini Kualitas Layanan merupakan variabel yang memiliki kontribusi relatif paling besar terhadap Kepuasan Pengguna.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya menilai aplikasi berdasarkan kemampuan teknis dan informasi yang tersedia, tetapi juga mempertimbangkan pelayanan yang diterima selama menggunakan aplikasi. Pelayanan yang responsif, kemampuan dalam membantu pengguna ketika mengalami kendala, serta pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dapat membentuk pengalaman penggunaan yang lebih baik.

Hasil ini mendukung Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean yang menjelaskan bahwa Kualitas Layanan merupakan salah satu dimensi yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi

4. Pengarauh Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Secara simultan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi ACI. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 45,711 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H4 diterima.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,612 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 61,2% variasi Kepuasan Pengguna. Sementara itu, 38,8% sisanya dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa kepuasan pengguna ACI tidak ditentukan oleh satu aspek saja. Meskipun Kualitas Sistem tidak terbukti berpengaruh signifikan secara parsial, ketika dikombinasikan dengan Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan, ketiga variabel secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan aplikasi sebagai sistem informasi perlu dilihat secara menyeluruh, mencakup aspek sistem, informasi, dan layanan.

IV. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ACI pada Mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem belum memberikan pengaruh yang berarti terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna lebih berkaitan dengan informasi yang akurat, jelas, dan mudah dipahami serta pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meskipun demikian, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama tetap berperan dalam mendukung kepuasan pengguna aplikasi ACI. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi ACI perlu dilakukan secara menyeluruh dengan memberikan perhatian pada peningkatan kualitas informasi dan kualitas layanan, disertai dengan penyempurnaan kualitas sistem.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

DAFTAR RUJUKAN

[1] Annatasya Et Al., "Perkembangan Teknologi Informasi Menciptakan Inovasi Di Bidang Transportasi Online : Ojek Online," Vol. 1, No. 2, Pp. 154–160, 2024.

[2] 2024) (Noviani & Nabella, "Optimizing Digital Marketing Through Tiktok," Vol. 4, No. September 2016, Pp. 13–19, 2024.

[3] 2024 Widyaningrum Et Al., "The Delone And Mclean Information System Success Model : Investigating User Satisfaction In Learning Management System," Vol. 8, No. 1, Pp. 86–94, 2024.

[4] Ramadhan & Siagian, "Analisis Kualitas Sistem Informasi Manajemen Akademik Menggunakan Model Delone Dan Mclean," Vol. 9, Pp. 22248–22254, 2025.

[5] Ekawati & Kharlina, "Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang," Pp. 20–27, 2021.

[6] D. Setiawan, "Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (Siars) Dengan Model Delone And Mclean," Vol. 01, Pp. 78–85, 2021.

[7] Anggi & Zulfikar, "Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model Delone Dan Mclean," Vol. 3, No. 2, Pp. 84–98, 2022.

[8] Chusen & Maya, "Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Rumah Sakit Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean Pendahuluan Metode Penelitian," Vol. 23, Pp. 485–494, 2024.

[9] Zahra Et Al., "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Kopi Kenangan Grand Batavia Dengan Metode Delone And Mclean," Vol. 2, Pp. 129–139, 2025.

[10] N. Suriani And M. S. Jailani, "Konsep Populasi Dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau," Vol. 1, Pp. 24–36, 2023.

[11] A. Prastowo And R. Anantama, "Analisis Hambatan Proses Pembelajaran Daring Dengan Menggunakan Aplikasi Whatsapp Di Sekolah Dasar," Vol. 5, No. 3, Pp. 1632–1638, 2021.

[12] Sabur & Pamuji, "Analisis Tingkat Efektivitas Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Merdeka Malang Dengan Model," Pp. 6174–6184, 2025.

[13] Rofiqul Et Al., "Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika Analisis Pemilihan Media Promosi Umkm Untuk Meningkatkan Volume Penjualan Menggunakan Metode Analytical Hierarchy Process (Ahp)," Vol. 8, No. 1, Pp. 1–8, 2022.

[14] N. & Zuraida, "Pengaruh Periklanan, Promosi Penjualan, Penjualan Personal, Hubungan Masyarakat Dan Pemasaran Langsung Terhadap Keputusan Pembelian Di Minimarket: Studi Kasus Konde Mart," Vol. 6, No. 3, 2024.

[15] Sunarti Et Al., "Pengaruh Toxic Leadership, Emotional Intelligence Dan Job Insecurity Terhadap Burnout Karyawan Pada Richeese Factory Kota Palembang," Vol. 10, No. 2, Pp.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

198–210, 2025.

[16] Pratama Et Al., “Hubungan Praktik Kerja Industri Dengan Kesiapan Kerja Siswa Program Keahlian Teknik Mesin Di Smk Negeri 1 Sumatera Barat,” Vol. 3, Pp. 297–309, 2024.

[17] Mudin Et Al., “Analisis Pengaruh Rasio Hutang Dan Laba Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Manufaktur Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Tahun 2020,” Vol. 20, No. 2, 2023.

[18] Panggabean Et Al., “Pengaruh Profitabilitas , Solvabilitas Dan Rasio Pasar Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2018-2021,” Vol. 7, No. 1, Pp. 51–65, 2023.

[19] Rizkina & Diana, “Pengaruh Tingkat Suku Bunga Dan Inflasi Terhadap Kredit Konsumsi Di Indonesia,” Vol. 10, No. 1, Pp. 54–64, 2023.

[20] Hanum & Wiwoho, “Pengaruh Kepercayaan Konsumen , Kemudahan Penggunaan , Dan Keamanan Transaksi Terhadap Keputusan Pembelian Online,” Vol. 5, No. 4, Pp. 465–480, 2023.

[21] Kamaruddin, “Pengaruh Pendidikan Kewirausahaan , Pengalaman Berwirausaha , Dan Motivasi Berwirausaha Terhadap Pengelolaan Usaha Tani Perkotaan,” Vol. 4, No. 2, 2023.

[22] Nugroho & Maryanti, “Determinants Of Consumer Sector Company Value: Evidence From Csr And Financial Decisions: Penentu Nilai Perusahaan Sektor Konsumsi: Bukti Dari Csr Dan Keputusan Keuangan,” Vol. 26, No. 1, Pp. 1–12, 2025.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076