

# Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode EUCS (End User Satisfaction with Computing)

Siti Nurhalizatus Safa'ah<sup>1</sup>, Aries Dwi Indiryanti<sup>2</sup>

<sup>1,3</sup> Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Surabaya

<sup>1</sup>[Siti.19079@mhs.unesa.ac.id](mailto:Siti.19079@mhs.unesa.ac.id)

<sup>3</sup>[ariesdwi@unesa.ac.id](mailto:ariesdwi@unesa.ac.id)

**Abstrak**— MyPertamina adalah aplikasi resmi PT Pertamina yang diluncurkan untuk memenuhi kebutuhan pembeli BBM dan gas. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh kepuasan pengguna terhadap variabel bentuk, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina serta dapat memberikan rekomendasi yang tepat kepada instansi terkait. Metode yang digunakan ialah End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terdiri dari lima variabel yaitu: konten, akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat di Surabaya dan sekitarnya. Metode pengolahan data yakni dengan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji hipotesis yang diolah dengan software SPSS 26. Pada hasil pengujian hipotesis terdapat 4 variabel yang berpengaruh yaitu akurasi, tampilan, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu, serta terdapat 1 variabel yang tidak berpengaruh yaitu variable isi. Variabel tampilan merupakan variabel yang harus dipertahankan dan diperbaiki karena memiliki nilai t sebesar -2,074 yang termasuk dalam kategori negatif. Ada beberapa keterbatasan penelitian ini dan penelitian lebih lanjut diperlukan untuk secara akurat menggambarkan tingkat kepuasan pengguna.

**Kata Kunci**— MyPertamina, EUCS, SPSS, Kepuasan, Pengguna

## I. PENDAHULUAN

Transaksi non tunai adalah kegiatan pembayaran yang mengacu pada mekanisme transaksi tanpa menggunakan uang dalam bentuk fisik. Pengembangan metode non tunai diawali dengan adanya rasa tidak praktis dari masyarakat yang melakukan transaksi yang cukup besar. Tak hanya itu, maraknya pencurian, perampokan, dan pemalsuan membuat masyarakat enggan membawa uang tunai dalam jumlah banyak. Transaksi non tunai mulai berjalan di tahun 1990-an. Bank Indonesia menerbitkan pembayaran secara non tunai yang dianggap lebih terlindungi, efektif dan efisien dibandingkan dengan transaksi tunai [1]. Pada tahun 2022, Bank Indonesia mencatat terdapat 21 juta konsumen baru yang bertransaksi digital, dan 72% konsumen baru asal daerah pedesaan serta di pelosok perkampungan pada Indonesia. Di tanggal 17 Agustus 2019, Bank Indonesia meluncurkan QRIS (Quick Response Code Indonesia Standart) menjadi QR Code nasional

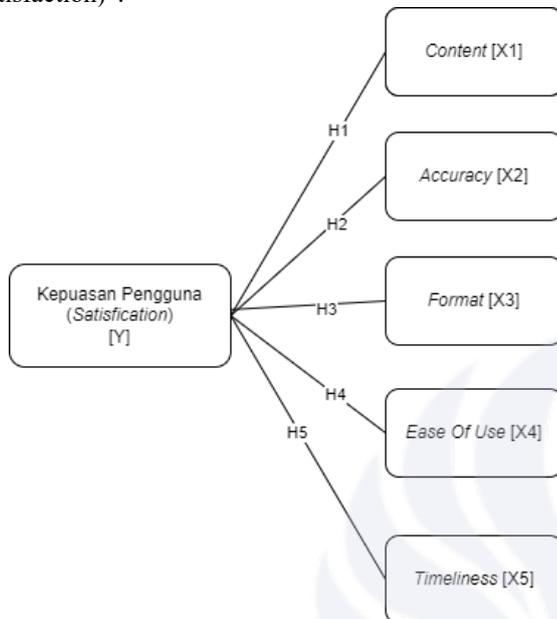
agar proses transaksi pembayaran secara domestik bisa lebih simpel, cepat, serta terjaga keamanannya.

Bahan Bakar Minyak (BBM) merupakan kebutuhan sehari-hari sebagai bahan bakar untuk kendaraan. Berbagai merk bahan bakar yang terdapat di Indonesia, contohnya seperti Shell dan Pertamina. Dua merk tersebut merupakan bahan bakar terbanyak yang digunakan oleh masyarakat Indonesia. Menurut survei dari lembaga Indikator Politik Indonesia (IPI), mayoritas di Indonesia menggunakan bahan bakar minyak (BBM) jenis Peralite dengan persentase 90,4%. Shell merupakan perusahaan minyak gas asing yang ada di Indonesia yang kurang mendapat kepercayaan dari masyarakat karena produk PT Pertamina menjadi produk utama konsumsi masyarakat, Shell juga meluncurkan aplikasi yakni Shell Asia sebagai alat transaksi digital. Terlihat rating dan ulasan aplikasi Shell Asia ialah 4,2 menurut Google Play Store dengan penggunaan 19ribu orang. Aplikasi ini dirilis pada tahun 2019 dan mendapat ulasan yang positif dari Masyarakat Indonesia. Aplikasi MyPertamina memberikan fasilitas yang cukup baik, namun masih terdapat kendala yang dirasakan masyarakat seperti, aplikasi sulit dibuka, sistem pendaftaran yang sering error, data yang sudah didaftarkan hilang secara tiba-tiba, proses pembayaran memakan waktu yang cukup lama, sehingga konsumen sering di alihkan ke operator lain [2]

Aplikasi MyPertamina memberikan fasilitas yang cukup baik, namun masih terdapat kendala yang dirasakan masyarakat seperti, aplikasi sulit dibuka, sistem pendaftaran yang error, data diri yang sudah didaftarkan hilang, proses pembayaran membutuhkan waktu yang lama, sehingga konsumen sering di alihkan ke operator lain. Menurut rating dan ulasan di Google Play Store, aplikasi MyPertamina mendapat rating 2,9 dimana aplikasi ini sudah dirilis dari tahun 2017. Hingga saat ini, PT Pertamina belum bisa memenuhi harapan dari pemenuhan kualitas layanan yang diinginkan oleh pengguna. Pemerintah telah memberikan arahan ke beberapa wilayah untuk mewajibkan pembelian menggunakan aplikasi. Jawa Timur menjadi daerah yang menjadi prioritas utama dalam uji coba aplikasi ini. Oleh karena itu, Surabaya dan sekitar adalah wilayah yang sesuai untuk menjadi objek lapangan dalam penelitian ini.

Aplikasi MyPertamina adalah aplikasi yang dirancang untuk membantu konsumen dalam transaksi dan memperoleh poin sebagai reward dalam setiap transaksi, maka mengukur kualitas layanan merupakan skema yang bisa dilakukan untuk menguji

tingkat kepuasan pengguna, serta memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan demi mempertahankan bisnis jangka panjang [3]. Oleh karena itu, penulis mengangkat persoalan ini dalam bentuk skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi MyPertamina Berbasis Mobile Dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction)”.



Gambar 1. Model Konseptual

## II. METODE PENELITIAN

Metode Kuantitatif menjadi metode yang digunakan dalam penelitian dengan olah data berupa angka untuk menjawab rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penilaian kondisi terhadap sebuah objek penelitian berdasarkan persepsi pengguna [4].

### A. Identifikasi Variabel

Tahapan awal dari penelitian ini adalah Identifikasi masalah mengenai topik yang diangkat penulis meliputi kualitas layanan aplikasi MyPertamina. Analisis kepuasan pengguna dengan objek aplikasi MyPertamina menggunakan dua variabel dalam penelitian, yakni:

- 1) Variabel bebas : Variabel yang memengaruhi terbentuknya variabel terikat. Variabel bebas diantaranya adalah *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*
- 2) Variabel terikat : Variabel yang dipengaruhi karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*Satisfaction*)

### B. Instrumen Penelitian

#### 1) Isi (*Content*)

Variabel isi yaitu mengukur kepuasan dari segi isi suatu sistem, apakah sudah sesuai atau ada kebutuhan

pengguna yang masih belum sesuai. Tabel I merupakan indikator dari variabel *content* :

TABEL I  
 INDIKATOR ISI (*CONTENT*)

Variabel	Kode	Indikator
<i>Content</i> (X1)	C1	Informasi pada Aplikasi MyPertamina mudah dipahami
	C2	Informasi pada Aplikasi MyPertamina sudah lengkap.
	C3	Informasi pada Aplikasi MyPertamina sesuai dan jelas dengan kebutuhan informasi pengguna.

#### 2) Keakuratan (*Accuracy*)

Pada penelitian ini, variable akurasi digunakan untuk mengukur keakuratan data atau sistem yang diinputkan oleh pengguna dan melihat seberapa banyak kesalahan yang terjadi selama pemrosesan. Tabel II merupakan indikasi variabel akurasi:

TABEL II  
 INDIKATOR KEAKURATAN (*ACCURACY*)

Variabel	Kode	Indikator
<i>Accuracy</i> (X2)	A1	Informasi yang dihasilkan benar dan akurat - Identitas pengguna berupa nama, NIK, Nopol, dll merupakan data yang benar dan sesuai
	A2	Aplikasi MyPertamina memberikan output sesuai yang diperintahkan
	A3	Aplikasi MyPertamina jarang terjadi error atau bug
	A4	Dari awal hingga akhir, Aplikasi MyPertamina dapat digunakan dengan baik

#### 3) Bentuk (*Format*)

Variabel *format* dalam penelitian ini sebagai alat ukur dalam mengukur kemampuan pengguna terhadap tampilan dari aplikasi MyPertamina. Tabel III merupakan indikator dari variabel *format* :

TABEL III  
 INDIKATOR BENTUK (*FORMAT*)

Variabel	Kode	Indikator
<i>Format</i> (X3)	F1	Desain tampilan aplikasi MyPertamina memiliki layout yang memudahkan pengguna
	F2	Desain tampilan aplikasi MyPertamina menarik bagi pengguna

	F3	Penggunaan font jelas dan nyaman bagi pengguna Aplikasi MyPertamina
	F4	Desain aplikasi menampilkan menu yang mudah dipahami

	Y2	Pengguna merasa puas atas layanan aplikasi MyPertamina
	Y3	Aplikasi MyPertamina sudah memberikan layanan yang memuaskan

- 4) Kemudahan Pengguna (*Ease Of Use*)  
 Variabel *Ease Of Use* dalam penelitian ini guna mengukur kepuasan pengguna pada saat menggunakan sistem. Tabel IV merupakan indikator variabel *Ease Of Use*:

TABEL IV  
 INDIKATOR KEMUDAHAN PENGGUNA (*EASE OF USE*)

Variabel	Kode	Indikator
<i>Ease Of Use</i> (X4)	E1	Aplikasi My Pertamina mudah diakses dimana dan kapan saja
	E2	Aplikasi MyPertamina nyaman dan mudah digunakan
	E3	Pengguna dapat menggunakan aplikasi tanpa bantuan orang lain

- 5) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)  
 Variabel *Timeliness* berfungsi untuk menghitung ketepatan waktu dari sistem dalam menyajikan data serta informasi kepada pengguna. Tabel V merupakan indikator dari variabel *Timeliness*:

TABEL V  
 INDIKATOR KETEPATAN WAKTU (*TIMELINESS*)

Variabel	Kode	Indikator
<i>Timeliness</i> (X5)	T1	Aplikasi My Pertamina memberikan informasi up to date
	T2	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat diperoleh tanpa menunggu waktu lama

- 6) Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)  
*Satisfaction* merupakan Variabel dependen yang artinya bagaikan pandangan yang muncul setelah menggunakan aplikasi MyPertamina. Tabel VI merupakan indikator dari variabel *Satisfaction*:

TABEL VI  
 INDIKATOR KEPUASAN PENGGUNA (*SATISFACTION*)

Variabel	Kode	Indikator
<i>Satisfaction</i> (Y)	Y1	Penggunaan aplikasi MyPertamina sebagai layanan keuangan digital lebih efektif dan efisien.

### C. Perumusan Hipotesis

Berdasarkan model penelitian yang telah dibuat, peneliti merumuskan 5 hipotesis yang akan diuji kebenarannya. Sehingga rumusan hipotesis yang dibuat yaitu:

- H<sub>1</sub> :Variabel *Content* (X1) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi MyPertamina  
 H<sub>2</sub> :Variabel *Accuracy* (X2) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi MyPertamina  
 H<sub>3</sub> :Variabel *Format* (X3) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi MyPertamina  
 H<sub>4</sub> :Variabel *Ease Of Use* (X4) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi MyPertamina  
 H<sub>5</sub> :Variabel *Timeliness* (X5) berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna (Y) aplikasi MyPertamina

### D. Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono, populasi adalah generalisasi dari hal-hal dengan jumlah dan karakteristik tertentu untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi yang akan digunakan adalah pengguna aplikasi MyPertamina di kota Surabaya. Ukuran populasi tidak diketahui dan tidak dapat ditentukan, sehingga digunakan rumus Lameshow [5] untuk menentukan jumlah sampel, mirip dengan persamaan:

$$n = \frac{z^2 P(1 - P)}{D^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(1 - 0,5)}{(0,10)^2}$$

$$n = \frac{(3,8416)(0,25)}{0,01^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan :

- n : Jumlah Sampel  
 Z : Derajat Kepercayaan = 1,96  
 P : Maksimal estimasi = 0,5

Berdasarkan tujuan penelitian, kriteria responden yang dibutuhkan:

- 1) Domisili Surabaya dan sekitarnya
- 2) Berusia 17 tahun keatas
- 3) Pernah menggunakan aplikasi MyPertamina minimal satu kali

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses pengambilan data dilakukan dengan metode wawancara dan kuesioner. Metode wawancara akan dilakukan dengan mencari informan yang sesuai dengan bidang dan butir pertanyaannya. Butir pertanyaan berasal dari penelitian terdahulu maupun sumber yang akurat dan sesuai, sehingga informasi yang dihasilkan terjamin kualitasnya.

Data primer digunakan sebagai teknik pengumpulan data. Data primer adalah cara peneliti mendapatkan data responden sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara online keseluruhan masyarakat Surabaya dan sekitar dengan minimal responden sebanyak 100 orang dengan memanfaatkan Google Form, sehingga memudahkan bagi peneliti dalam memproses data yang telah diberikan oleh responden terhadap aplikasi MyPertamina.

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Skala likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert (1932). Skala Likert digunakan dalam mengukur sikap, pengetahuan, dan perilaku seseorang mengenai suatu objek [6].

TABEL VII  
KRITERIA PENILAIAN

Kriteria Penilaian	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat TidakSetuju (STS)	1

F. Teknik Analisa Data

Proses Analisa data merupakan proses pengolahan data dengan tujuan memperoleh jawaban penelitian. Teknik analisis data yang digunakan ialah Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Analisis Statistik Deskriptif, Uji Asumsi Klasik dan Uji Regresi Linear Berganda. Proses pengolahan data dilakukan dengan tools SPSS Versi 26 [7]

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

TABEL VIII  
USIA RESPONDEN

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	17-25 tahun	68	68%
2	26-35 tahun	12	12%
3	36-45 tahun	14	14%
4	>45 tahun	6	6%

Pada tabel 8 menunjukkan bahwa responden 68%nya adalah pada usia 17-25 tahun atau sebanyak 68 orang, lalu pada usia 26-35 tahun sebanyak 12 orang atau 12%,

No	Domisili	Jumlah	Persentase
1	Surabaya	55	55%
2	Sidoarjo	24	24%
3	Gresik	21	21%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

sedangkan sebanyak 14% adalah pada usia 36-45 tahun dengan persentase 14%, dan yang terakhir adalah usia diatas 45 tahun sebanyak 6% atau 6 orang.

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin

TABEL IX  
GENDER RESPONDEN

No	Gender	Jumlah	Persentase
1	Perempuan	63	63%
2	Laki-Laki	37	37%
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100%</b>

Pada tabel 9 menjelaskan bahwa responden perempuan sebanyak 63 orang atau 63% dan responden laki laki sebanyak 37 orang atau 37%.

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah

TABEL X  
WILAYAH RESPONDEN

Pada tabel 10 menjelaskan bahwa responden yang berasal dari Surabaya sebanyak 55 orang atau 55%, Sidoarjo 24 orang atau 24% dan Gresik sebanyak 21 orang atau 21%.

B. Teknik Pengujian Instrumen

1) Uji Validitas

Melakukan perbandingan antara nilai  $r_{hitung}$  dan  $r_{tabel}$  ialah hal yang dilakukan pada uji validitas. Item kuesioner dinyatakan valid jika  $r_{hitung}$  memiliki nilai lebih dari  $r_{tabel}$ . Dari total 100 Responden, dengan level signifikansi sebesar 0.05 atau dengan persentase 5% maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,3388

TABEL XI  
HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN

Atribut	$r_{tabel}$	$r_{hitung}$	Keterangan
C1	0,3388	0.918	<b>Valid</b>
C2	0,3388	0.902	
C3	0,3388	0.874	
A1	0,3388	0.780	
A2	0,3388	0.917	
A3	0,3388	0.827	
A4	0,3388	0,932	
F1	0,3388	0.880	
F2	0,3388	0.921	
F3	0,3388	0.876	

F4	0,3388	0,959
E1	0,3388	0.833
E2	0,3388	0.866
E3	0,3388	0.877
T1	0,3388	0.909
T2	0,3388	0.861
Y1	0,3388	0.919
Y2	0,3388	0.956
Y3	0,3388	0.940

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menentukan apakah hasil uji konsisten bila digunakan berkali-kali pada subjek yang sama. Pengujian instrumen dilakukan untuk mengetahui nilai koefisien alfa atau Cronbach's Alpha. Dapat dikatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha > 0,6 [8]. Berikut hasil uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS 26:

TABEL XII  
HASIL UJI RELIABILITAS INSTRUMEN

Variabel	Alpha Cronbach's	Keterangan
Isi	0,879	<b>Reliabel</b>
Keakuratan	0,884	
Bentuk	0,929	
Kemudahan Pengguna	0,818	
Ketepatan Waktu	0,719	
Kepuasan Pengguna	0,926	

3) Uji Normalitas

Uji normalitas ialah bagian dari uji asumsi klasik. Uji normalitas berguna untuk mengetahui nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Nilai residual berdistribusi normal ialah bentuk dari model regresi yang baik.

- a) Jika nilai Signifikansi > 0,05, maka nilai residual berdistribusi normal
- b) Jika nilai Signifikansi < 0,05, maka nilai residual tidak berdistribusi normal

Berdasarkan hasil uji data, diketahui nilai signifikan 0,086 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

4) Uji Multikolinearitas

Pengujian Regresi Multikolinearitas Pengujian hipotesis digunakan untuk mengetahui kuatnya hubungan antar variabel dalam analisis regresi. Salah satu cara yang paling akurat mendekati ada atau tidaknya gejala multikolinearitas ini adalah dengan menggunakan metode Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor).

- a) Jika nilai Tolerance > 0,10 maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas

- b) Jika nilai VIF < 10,00 maka artinya tidak terjadi Multikolinearitas

TABEL XIII  
HASIL UJI MULTIKOLINEARITAS

Variabel	Tolerance	VIF
Isi	0,444	2,254
Keakuratan	0,288	3,467
Bentuk	0,502	1,993
Kemudahan Pengguna	0,327	3,062
Ketepatan Waktu	0,323	3,099

Berdasarkan tabel 13, diketahui nilai tolerance masing masing variabel > 0,10 dan nilai VIF < 10,00. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Multikolinearitas.

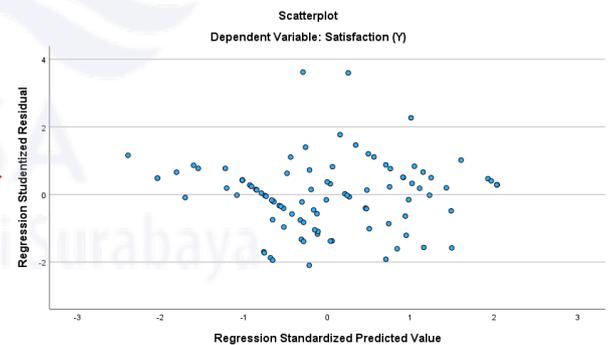
5) Uji Heterokedastisitas

Uji Heterokedastisitas berguna untuk memeriksa apakah suatu model regresi memiliki ketimpangan varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain [9]

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1							
(Constant)	-.934	.768		-1.215	.227		
Content (X1)	.166	.097	.134	1.705	.092	.444	2.254
Accuracy (X2)	.326	.079	.401	4.101	<.001	.288	3.467
Format (X3)	-.118	.057	-.154	-2.074	.041	.502	1.993
Ease Of Use (X4)	.318	.151	.194	2.110	.038	.327	3.062
Timeliness (X5)	.374	.107	.322	3.484	<.001	.323	3.099

a. Dependent Variable: Satisfaction (Y)

- a) Jika nilai signifikansi > 0,05 artinya tidak terjadi Heterokedastisitas
- b) Jika nilai signifikansi < 0,05 artinya terjadi Heterokedastisitas



Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas

Berdasarkan Gambar 2, nilai signifikansi darimasing masing variabel diperoleh > 0,05 yang artinya tidak terjadi heterokedastisitas.

6) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi berguna untuk menguji model regresi linier apakah terdapat hubungan antar kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pada periode t1 (sebelumnya).

- a) Jika  $d < d_l$ , Maka terdapat autokorelasi

- b) Jika  $du < d < 4-du$ , maka Tidak Terjadi Autokorelasi
- c) Jika  $dl < d < du$  atau  $4-du < d < 4-dl$ , maka Tidak ada Kesimpulan

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.861 <sup>a</sup>	.740	.727	1.84139	2.340

a. Predictors: (Constant), Timeliness (X5), Accuracy (X2), Format (X3), Content (X1), Ease Of Use (X4)  
b. Dependent Variable: Satisfaction (Y)

Gambar 3 Hasil Uji Autokorelasi

TABEL XIV  
HASIL UJI AUTOKORELASI

d	dl	du	4-dl	4-du
2,340	1,441	1,647	2,559	2,353

Karena  $du < d < 4-du$   
 $= 1,647 < 2,340 < 2,353$

Berdasarkan tabel 14, dapat disimpulkan bahwa Tidak Terjadi Autokorelasi

### C. ANALISIS REGRESI LINIER BERGANDA

#### 1) Uji T

Uji T bertujuan untuk melihat signifikansi atau pengaruh variabel bebas secara individu terhadap variabel terikat berdasarkan signifikansi dan nilai hitung dan tabel. Menurut Iman Ghozali, jika nilai Signifikan  $< 0,05$  artinya variabel bebas (X) secara pasrial berpengaruh terhadap variabel terikat (Y).

TABEL XV  
HASIL UJI AUTOKORELASI

Variabel	t	Sig
Isi	1,705	0,092
Keakuratan	4,101	$< 0,001$
Bentuk	- 2,074	0,041
Kemudahan Pengguna	2,110	0,038
Ketepatan Waktu	3,484	$< 0,001$

Berdasarkan tabel 15, diketahui nilai dari masing masing variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) sebagai berikut :

- a) Variabel *Content* (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

Gambar 7 menunjukkan, nilai signifikansi dari variabel content (X1) yaitu  $0,092 > 0,05$ . Dapat dilihat nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $1,705 < 1,98447$ ). Disimpulkan bahwa variabel *Content* Tidak Berpengaruh dan tidak signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

- b) Variabel *Accuracy* (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

Gambar 24 menunjukkan, nilai signifikansi dari variabel *Accuracy* (X2) yaitu  $0,001 < 0,05$ . Dapat dilihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $4,101 > 1,98447$ ). Disimpulkan bahwa variabel *Accuracy* Berpengaruh Positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

- c) Variabel *Format* (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

Gambar 24 menunjukkan, nilai signifikansi dari variabel *Format* (X3) yaitu  $0,041 < 0,05$ . Dapat dilihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-2,074 > -1,98447$ ). Disimpulkan bahwa variabel *Format* Berpengaruh Negatif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

- d) Variabel *Ease Of Use* (X4) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

Gambar 24 menunjukkan, nilai signifikansi dari variabel *Ease Of Use* (X4) yaitu  $0,038 < 0,05$ . Dapat dilihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $2,110 > 1,98447$ ). Disimpulkan bahwa variabel *Ease Of Use* Berpengaruh Positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

- e) Variabel *Timeliness* (X5) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Gambar 24 menunjukkan, dapat dilihat bahwa nilai signifikansi dari variabel *Timeliness* (X5) yaitu  $0,001 < 0,05$ . Dapat dilihat nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $3,484 > 1,98447$ ). Disimpulkan bahwa variabel *Timeliness* Berpengaruh Positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y)

#### 2) Uji F

Variabel bebas (X) secara simultan terhadap variabel terikat (Y). Menurut Iman Ghozali, jika nilai Signifikan  $< 0,05$  artinya variabel independen (X) secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent (Y). Hasil uji F dapat dilihat pada gambar berikut:

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	909.382	5	181.876	53.639	$< ,001^b$
	Residual	318.728	94	3.391		
	Total	1228.110	99			

a. Dependent Variable: Satisfaction (Y)

b. Predictors: (Constant), Timeliness (X5), Accuracy (X2), Format (X3), Content (X1), Ease Of Use (X4)

Gambar 4 Hasil Uji F

Gambar 5 Kurva Uji F

Berdasarkan Gambar 4, signifikansi yang diperoleh nilai  $f$  hitung sebesar  $53,639 > F$  tabel sebesar  $2,31$  dan nilai tabel signifikansi sebesar  $0,001 < 0,05$ . Hasil dari uji F ini ialah variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, dan *Timeliness* bersama sama (Simultan) berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

#### IV. KESIMPULAN

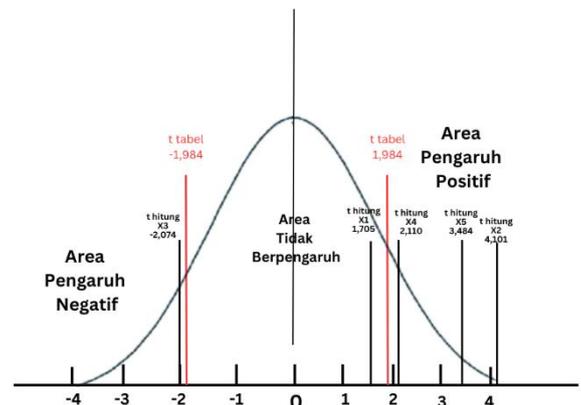
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada aplikasi MyPertamina berbasis *mobile*, disimpulkan bahwa:

1. Variabel yang berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir aplikasi MyPertamina diantaranya :
  - a. Variabel *Accuracy*  
Variabel *Accuracy* dapat diperhatikan dari keakuratan rincian tagihan dan poin, detail pembelian BBM, posisi SPBU, Data diri, dan Data kendaraan.
  - b. Variabel *Format*  
Variabel *Format* dapat diperhatikan dari tampilan informasi, tagihan, tampilan SPBU, tampilan event dan promo, dll.
  - c. Variabel *Ease Of Use*  
Variabel *Ease Of Use* dapat diperhatikan dari kemudahan aplikasi pada fitur bayar, tukar poin, dan pendaftaran subsidi.
  - d. Variabel *Timeliness*  
Variabel *Timeliness* dapat diperhatikan dari kesesuaian waktu aplikasi MyPertamina dalam memberikan informasi terbaru seperti informasi *maintenance*, informasi potongan harga, informasi seputar MyPertamina yang terkait layanan.
2. Variabel yang harus dijaga dan ditingkatkan supaya tidak terjadi penurunan kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina adalah Variabel *Format* yang memiliki pengaruh yang sangat penting dengan nilai  $t$   $-2,074$ . Variabel ini masuk dalam kategori area pengaruh negatif, dimana semakin menurun kualitas tampilan aplikasi, maka akan ada penurunan kepuasan pengguna secara drastis.

#### V. SARAN

Rekomendasi peneliti untuk penelitian selanjutnya mengenai Analisis kepuasan pengguna akhir aplikasi MyPertamina di PT

Pertamina, bisa menggunakan metode dan wilayah yang



berbeda, agar dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan antar penelitian lainnya.

#### REFERENSI

- [1] Ibrahim, R. M., Moeliono, N. N. K., Diri, E., Penggunaan, K., Terhadap, K., Muhammad Ibrahim, R., Novandriani Karina Moeliono, N., Prodi Administrasi Bisnis, M., Komunikasi Bisnis, F., & Telkom, U. (2020). PERSEPSI KONSUMEN PADA MY PERTAMINA (STUDI PADA PENGGUNAAN MY PERTAMINA KOTA BANDUNG). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen Accredited SINTA*, 4(2), 396–413. <http://jim.unsyiah.ac.id/ekm>
- [2] Softina, A. (2021). ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI INNOVATION RESISTANCE.
- [3] Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna.
- [4] Sugiyono. (2015). Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods), Bandung: Alfabeta, 2013. *Eprints.Walisongo.Ac.Id.*
- [5] Hanif, A. F. (2021). Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Harga Pada Pelaku Ekonomi Kreatif Subsektor Fashion Di Kota Jombang. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIMMU)*, 6(1).
- [6] Untari, D. T. (2018). Metodologi Penelitian: Penelitian Kontemporer Bidang Ekonomi dan Bisnis. In *Pena Persada, Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia*.
- [7] Setiawan, H., & Novita, D. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi KAI Access Sebagai Media Pemesanan Tiket Kereta Api Menggunakan Metode EUCS. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i2.1375>
- [8] Riduwan. (2016). Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. In *Alfabeta*.
- [9] Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (VIII). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. *Cetakan Ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro*, 14(July).