

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim terhadap Kepuasan Driver Maxim di Kota Jayapura Menggunakan Metode Webqual 4.0

Ahmad Ramelan<sup>1</sup>, Yasir Attamimi<sup>2</sup>, Grace Colombine Lentari Rumbiak<sup>3</sup>

Universitas Cenderawasih, Indonesia

Email: [ahmadramelan21@gmail.com](mailto:ahmadramelan21@gmail.com), [yasir.attamimi@feb.uncen.ac.id](mailto:yasir.attamimi@feb.uncen.ac.id),  
[rumbiakgracecl@gmail.com](mailto:rumbiakgracecl@gmail.com)

### Abstrak

Kemajuan teknologi digital telah mengubah lanskap layanan transportasi di Indonesia, termasuk di Kota Jayapura dengan hadirnya aplikasi transportasi online Maxim. Meski mengalami pertumbuhan pesat, masih terdapat keluhan dari driver terkait ketidaksesuaian sistem pembayaran dan interaksi layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh kualitas pelayanan aplikasi Maxim yang diukur dengan metode Webqual 4.0 terhadap kepuasan driver di Kota Jayapura. Tiga dimensi utama yang dianalisis yaitu *Usability*, *Information Quality*, dan *service interaction quality*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui kuesioner terhadap 200 responden driver aktif. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear berganda dengan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan driver. Secara parsial, *usability* dan *Service Interaction Quality* berpengaruh signifikan, sedangkan *Information Quality* tidak berpengaruh signifikan. Dimensi yang paling dominan memengaruhi kepuasan driver adalah *Service Interaction Quality* dengan koefisien regresi tertinggi. Kesimpulannya, kualitas interaksi layanan menjadi faktor kunci dalam membentuk kepuasan driver Maxim di Jayapura. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya pihak Maxim meningkatkan kualitas interaksi layanan, memperbaiki sistem informasi, serta mengoptimalkan fitur-fitur aplikasi agar dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas driver. Hasil ini juga memberikan kontribusi praktis bagi pengelola transportasi digital dalam mengembangkan strategi layanan berbasis pengalaman pengguna yang lebih adaptif dan responsif.

**Kata Kunci:** webqual 4.0, *Usability*, *Information Quality*, *service interaction quality*, kepuasan driver.

### Abstract

*Advances in digital technology have changed the landscape of transportation services in Indonesia, including in Jayapura City with the presence of the Maxim online transportation application. Despite rapid growth, there are still complaints from drivers regarding the incompatibility of the payment system and service interactions. This study aims to examine the effect of the quality of Maxim application service measured by the Webqual 4.0 method on driver satisfaction in Jayapura City. The three main dimensions analyzed are Usability, Information Quality, and service interaction quality. This study uses a quantitative approach with a survey method through a questionnaire of 200 active driver respondents. The analysis technique used was multiple linear regression with validity, reliability, and classical assumption tests (normality, multicollinearity, and heteroscedasticity). The results of the study show that simultaneously the three dimensions of service quality have a significant effect on driver satisfaction. Partially, usability and Service Interaction Quality have a significant effect, while Information Quality has no significant effect. The most dominant dimension affecting driver satisfaction is Service Interaction Quality with the highest regression coefficient. In*

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim terhadap Kepuasan Driver Maxim di Kota Jayapura Menggunakan Metode Webqual 4.0

*conclusion, the quality of service interaction is a key factor in shaping Maxim driver satisfaction in Jayapura. The implication of this research is the need for Maxim to improve the quality of service interactions, improve information systems, and optimize application features in order to increase driver satisfaction and loyalty. These results also make a practical contribution for digital transportation managers in developing more adaptive and responsive user experience-based service strategies.*

**Keywords:** *webqual 4.0, Usability, Information Quality, service interaction quality, driver satisfaction*

### PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi telah memasuki fase yang ditandai dengan megatrend, di mana Teknologi yang berkembang perlahan sebagai respons terhadap transformasi ini dapat memberikan pengaruh dalam durasi yang lama (BBS Laboratory, 2020). terjadi suatu perubahan besar dalam sosial, ekonomi, dan politik. Teknologi yang berkembang perlahan sebagai respons terhadap transformasi ini dapat memberikan pengaruh dalam durasi yang lama (BBS Laboratory, 2020). Selain itu, teknologi memengaruhi perilaku manusia di bidang transportasi, yang menyebabkan pergeseran moda transportasi yang dipilih individu untuk digunakan. Di zaman sekarang, banyak perusahaan, yang biasa disebut sebagai start up, terlibat dalam sektor transportasi yang digerakkan oleh teknologi, salah satu contoh penting adalah start up transportasi online Rusia, Maxim (Masita, 2022; Maulidiah, 2014; Wijaya, 2020).

Transportasi online sebagian besar menggunakan platform aplikasi seluler dan difasilitasi melalui Internet (Giantama, 2018). Meningkatnya permintaan untuk layanan transportasi online telah melahirkan banyak pengusaha di sektor ini. Fenomena ini memungkinkan penyedia layanan transportasi online untuk terlibat dalam persaingan yang bertujuan untuk menarik perhatian konsumen (C. P. E. Sari & Ayuh, 2020).

Salah satu perusahaan transportasi daring yang tengah berkembang pesat di Indonesia dan mulai menjadi pesaing kuat bagi layanan serupa adalah Maxim (Usman, 2023). Layanan ini berasal dari Rusia dan memiliki akar sejarah sebagai penyedia jasa taksi di kota kecil Chardinsk, yang berada di kawasan Pegunungan Ural. Sejak didirikan pada tahun 2003, perusahaan ini terus mengalami pertumbuhan, hingga pada tahun 2014 mulai melakukan ekspansi internasional ke sejumlah negara, termasuk Indonesia. Saat ini, Maxim telah memperluas jaringan operasionalnya ke berbagai kota di Indonesia, menawarkan alternatif layanan transportasi yang semakin diminati oleh Masyarakat (Astuti et al., 2021). Perusahaan ini telah hadir di lebih dari dua puluh kota besar, termasuk ibu kota negara serta sejumlah pusat ekonomi dan budaya di berbagai pulau (Handoko, 2016).

Maxim mulai mengoperasikan layanannya di Kota Jayapura sejak Juni 2020, dengan fokus awal pada jasa transportasi penumpang menggunakan kendaraan roda dua dan roda empat. Seiring waktu, perusahaan ini melakukan diversifikasi layanan dengan

menambahkan fitur seperti pengantaran barang (*Delivery*), pemesanan makanan dan belanja (*Food&Shop*), jasa kebersihan (*Cleaning*), serta bantuan tenaga kerja (*Helper*).

Dalam upaya mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, Maxim menekankan pentingnya pelayanan yang berkualitas, yang tercermin dari sikap sopan, ramah, ketepatan waktu, dan kemampuan menjaga kecepatan dalam pelayanan (Ariyandi et al., 2020; Dahmiri, 2023). Tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dapat memicu promosi alami melalui rekomendasi dari mulut ke mulut, yang pada akhirnya berkontribusi dalam menarik pengguna baru. Oleh karena itu, konsistensi dalam menjaga kualitas layanan menjadi aspek krusial bagi Maxim untuk membangun loyalitas pelanggan dan memperluas jangkauan pasarnya (Tampubolon, 2021).

Dalam konteks aplikasi digital seperti maxim, kualitas pelayanan tidak hanya mencakup interaksi langsung, tetapi juga pengalaman pengguna saat mengakses aplikasi. Untuk mengukur hal ini, digunakan metode Webqual 4.0 yang terdiri dari tiga dimensi utama, Pertama usability sejauh mana aplikasi mudah dipelajari, digunakan, dan memiliki tampilan yang menarik serta navigasi yang jelas. Kedua information quality mencakup ketepatan waktu, keakuratan, relevansi, dan kemudahan dalam memahami informasi yang di sediakan dalam aplikasi. Ketiga *Service Interaction Quality* menilai aspek keamanan, kenyamanan dalam berinteraksi, dan kemudahan dalam berkomunikasi antar pengguna dengan penyedia layanan.

Meskipun maxim merupakan aplikasi layanan transportasi online, berdasarkan wawancara singkat dengan beberapa driver maxim di Kota Jayapura ditemukan adanya keluhan terkait ketidaksesuaian pembayaran antara estimasi tarif yang muncul di aplikasi dengan realisasi pembayaran di lapangan, yang disebabkan oleh faktor seperti perubahan rute, ketidakakuratan sistem serta lambatnya respon layanan pelanggan. Fenomena ini menunjukkan adanya celah dalam kualitas pelayanan yang berdampak negatif terhadap kepuasan driver. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengidentifikasi pengaruh kualitas pelayanan aplikasi maxim terhadap kepuasan driver.

Tampubolon, (2021) melakukan sebuah penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana fasilitas, kualitas pelayanan, dan tingkat kepercayaan memengaruhi kepuasan pelanggan pengguna jasa Maxim di Kota Batam. Studi ini tidak hanya menelaah pengaruh masing-masing variabel secara terpisah (parsial), tetapi juga melihat dampaknya secara keseluruhan (simultan) terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Temuan dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menentukan kepuasan konsumen dalam layanan transportasi daring seperti Maxim.

Berdasarkan hasil penelitian Walidi, (2023) dapat disimpulkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Datokarama Palu menjadikan kualitas pelayanan sebagai hal yang perlu diperhatikan dalam menggunakan aplikasi ojek online yaitu aplikasi Maxim sebagai salah satu kemudahan dan keamanan. Penelitian ini menggunakan metode Webqual 4.0 untuk mengukur kualitas pelayanan aplikasi Maxim, yang belum banyak diterapkan dalam konteks transportasi online di Kota Jayapura. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang lebih komprehensif dengan fokus pada tiga dimensi utama: *Usability, Information*

*Quality*, dan *service interaction quality*, yang belum banyak diterapkan secara simultan dalam penelitian serupa.

Penelitian ini difokuskan untuk mengkaji bagaimana *usability*, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan secara simultan memengaruhi tingkat kepuasan driver Maxim di Kota Jayapura. Di samping itu, penelitian ini juga mengupas pengaruh masing-masing faktor secara individual, serta berupaya mengidentifikasi variabel mana yang memberikan kontribusi paling signifikan terhadap kepuasan para pengemudi. Temuan dari studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat praktis, khususnya bagi pelaku usaha dalam merumuskan kebijakan strategis guna meningkatkan pengalaman dan kepuasan mitra driver. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan bisa memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, menjadi bahan acuan bagi penelitian selanjutnya, dan memberikan nilai edukatif bagi siapa pun yang tertarik untuk mendalami topik terkait.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di kantor maxim yang beralamat di Jl.Gerilyawan, Jl.Bosnik BTN Kamkey No.3C, Awiyo, Kec.Abepura, Kota Jayapura, Papua, dengan fokus pada driver maxim. Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah driver ojek online Maxim di Kota Jayapura. Karena tidak tersedia data resmi mengenai jumlah driver maxim di kota Jayapura, maka populasi ini dikategorikan sebagai populasi tak terbatas. menentukan ukuran sampel pada populasi tidak terbatas agar representatif sampel penelitian diambil sebanyak 200 Responden. Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pemilihan responden berdasarkan kriteria tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya. Adapun kriteria responden yang digunakan meliputi: (1) berusia minimal 17 tahun, (2) berdomisili di wilayah Kota Jayapura, (3) merupakan driver aktif yang telah menggunakan aplikasi Maxim setidaknya tiga kali dalam kurun waktu satu hingga dua bulan terakhir, serta (4) merupakan individu yang secara langsung mengambil keputusan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Pendekatan ini dipilih guna memastikan bahwa data yang diperoleh berasal dari responden yang benar-benar relevan dan memiliki pengalaman langsung terhadap objek yang diteliti.

Penelitian ini mengandalkan data kuantitatif sebagai jenis data utama, yang disajikan dalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan metode statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian secara objektif (Sugiyono, 2018). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada driver Maxim yang beroperasi di Kota Jayapura. Tujuan utamanya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan driver terhadap kualitas pelayanan yang disediakan oleh aplikasi Maxim. Di samping itu, data deskriptif juga dimanfaatkan sebagai pelengkap guna memperkaya analisis, khususnya dalam menggambarkan karakteristik responden, seperti usia, jenis kelamin, serta seberapa sering mereka menggunakan aplikasi dalam kurun waktu tertentu. Pendekatan ini

memungkinkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap latar belakang responden dan hubungannya dengan kepuasan yang dirasakan.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

### **1. Data Primer**

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Responden penelitian ini adalah driver maxim yang menggunakan layanan aplikasi Maxim di Kota Jayapura. Kuesioner disusun berdasarkan variabel penelitian yang meliputi kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Data yang dikumpulkan akan dianalisis untuk mengetahui pengaruh antara kualitas pelayanan aplikasi Maxim dengan tingkat kepuasan driver maxim.

### **2. Data Sekunder**

Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber yang relevan dan mendukung keabsahan studi, antara lain jurnal-jurnal ilmiah, buku-buku akademik, laporan hasil penelitian sebelumnya, serta informasi yang tersedia di situs resmi Maxim. Penggunaan data sekunder ini bertujuan untuk membangun landasan teori yang kuat serta memperkuat analisis temuan lapangan melalui perbandingan dari studi-studi terdahulu. Dengan demikian, data sekunder tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap, tetapi juga sebagai acuan penting dalam memahami konteks dan dinamika yang berkaitan dengan topik penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu:

#### **1. Studi Lapangan**

##### **a. Observasi**

Observasi adalah mengumpulkan data dengan menganalisis langsung kondisi, perilaku, atau aktivitas responden dilapangan. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk melihat bagaimana driver Maxim menggunakan aplikasi dalam kegiatan sehari-hari, termasuk interaksi mereka dengan sistem dan layanan pelanggan.

##### **b. Kuisisioner**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, yakni metode partisipan mengisi jawaban pada sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang telah disusun secara tertulis. Format pertanyaan dalam kuesioner ini bisa bersifat tertutup maupun terbuka, tergantung pada informasi yang ingin digali. Untuk mempermudah distribusi dan menjangkau responden secara luas, kuesioner disebar dengan platform Google Form. Tautan dari formulir tersebut kemudian dibagikan kepada para responden melalui media yang mudah diakses.

##### **c. Wawancara**

Wawancara ialah cara mendapatkan data yang dengan adanya interaksi langsung pada peneliti serta responden dalam bentuk tanya jawab guna mendapatkan informasi yang lebih rinci. Pada penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa driver Maxim untuk menggali pandangan, keluhan, serta harapan mereka terkait kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi Maxim.

## 2. Studi Pustaka

Penelusuran literatur atau studi pustaka dilakukan sebagai upaya untuk memperoleh data sekunder yang bersumber dari beberapa sumber yang relevan, yakni buku, artikel jurnal ilmiah, laporan hasil penelitian sebelumnya, serta dokumen resmi yang diterbitkan oleh pihak Maxim. Langkah ini bertujuan untuk memperkaya kerangka teori, memperkuat dasar analisis, dan memberikan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap temuan dalam penelitian. Dengan demikian, studi pustaka menjadi bagian penting dalam membangun landasan akademik yang kokoh dan mendalam.

Penelitian ini menggunakan beberapa metode analisis data untuk memperoleh hasil yang valid dan reliabel. Pertama, dilakukan analisis deskriptif guna menjelaskan karakteristik responden serta persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan aplikasi Maxim serta tingkat kepuasannya. Selanjutnya, dilakukan uji instrumen penelitian yang mencakup uji validitas dengan korelasi produk momen dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha.

Kemudian, dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas melalui grafik P-Plot untuk memastikan distribusi data normal, uji multikolinearitas dengan melihat nilai VIF dan Tolerance dalam menganalisis adanya kaitan antar variabel independen, serta uji heteroskedastisitas guna memastikan bahwa varians residual bersifat konstan.

Penelitian ini menggunakan regresi linear berganda sebagai metode utama dalam analisis data, dengan tujuan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel Usability, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan terhadap Kepuasan Driver Maxim. Analisis ini dilengkapi dengan pengujian hipotesis guna memastikan validitas hubungan antar variabel. Uji F digunakan untuk menilai pengaruh ketiga variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat, sedangkan uji t digunakan untuk menguji signifikansi masing-masing variabel bebas secara individu. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi (p-value) yang harus berada di bawah ambang batas 0,05, serta dengan membandingkan nilai statistik uji terhadap nilai kritis yang terdapat dalam tabel distribusi. Pendekatan ini memungkinkan analisis yang komprehensif dan objektif dalam menilai kontribusi setiap faktor terhadap tingkat kepuasan driver.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Hasil Uji Validitas

$r_{tabel} = r_{0,05(n-2)}$  dalam hal ini n adalah jumlah sampel

$r_{tabel} = r_{(0,05;198)} = 0,138$

**Tabel 1. Uji Validitas**

PERNYATAAN	R HITUNG	R TABEL	KETERANGAN
X1.1	.746	.138	VALID
X1.2	.720	.138	VALID
X1.3	.757	.138	VALID

<b>PERNYATAAN R HITUNG R TABEL KETERANGAN</b>			
X1.4	.660	.138	VALID
X1.5	.685	.138	VALID
X1.6	.759	.138	VALID
X1.7	.726	.138	VALID
X2.1	.744	.138	VALID
X2.2	.803	.138	VALID
X2.3	.760	.138	VALID
X2.4	.802	.138	VALID
X2.5	.662	.138	VALID
X2.6	.565	.138	VALID
X2.7	.530	.138	VALID
X3.1	.732	.138	VALID
X3.2	.640	.138	VALID
X3.3	.605	.138	VALID
X3.4	.648	.138	VALID
X3.5	.627	.138	VALID
X3.6	.697	.138	VALID
Y1.1	.795	.138	VALID
Y1.2	.556	.138	VALID
Y1.3	.563	.138	VALID

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Hasil di atas yang ditampilkan pada tabel, bias disimpulkan jika seluruh item pernyataan yang diuji menunjukkan hasil yang valid.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Berikut disajikan hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

<b>Variabel</b>	<b>Alpha</b>	<b>Keterangan</b>
<i>Usability (X1)</i>	0,839	Reliabel
<i>Information Quality (X2)</i>	0,825	Reliabel
<i>Service Interaction Quality (X3)</i>	0,737	Reliabel
Kepuasan <i>Driver (Y)</i>	0,725	Reliabel

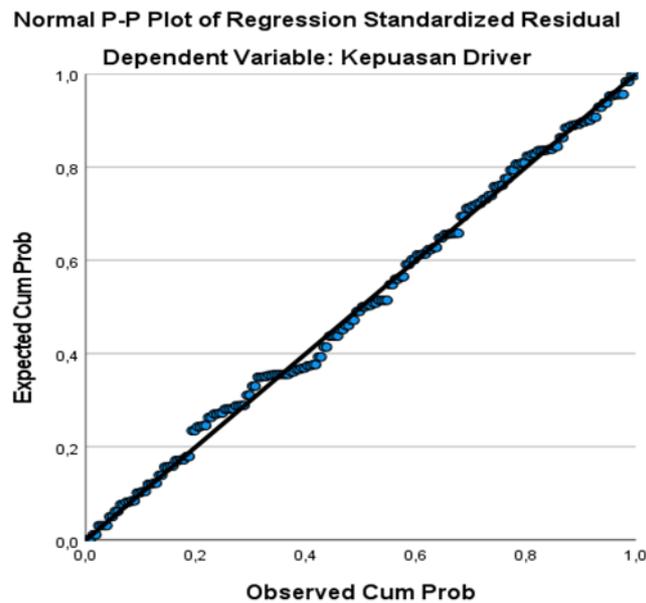
Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Hasil yang ditunjukkan dalam table diatas, nilai Cronbach's Alpha untuk keseluruhan variabel lebih besar dari 0,70 dengan demikian, instrumen penelitian ini dikatakan reliabel.

## Hasil Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

Pengujian normalitas dilakukan dalam memastikan nilai residual atau error pada model regresi mempunyai pola distribusi yang normal (Ghozali, 2013:160). Hal ini penting karena normalitas residual merupakan salah satu asumsi dasar dalam analisis regresi, yang memengaruhi validitas hasil pengujian statistik.



**Gambar 1. Uji Normalitas**

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Hasil tampilan grafik normal probability plot, diartikan jika data memiliki pola distribusi yang normal. Hal ini ditunjukkan oleh penyebaran titik-titik yang berada di sekitar garis diagonal serta mengikuti arah garis tersebut, yang mengindikasikan bahwa residual dalam model regresi tidak menyimpang secara signifikan dari distribusi normal.

### 2. Hasil Uji Multikolinearitas

Hasil pengujian Multikolinearitas ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

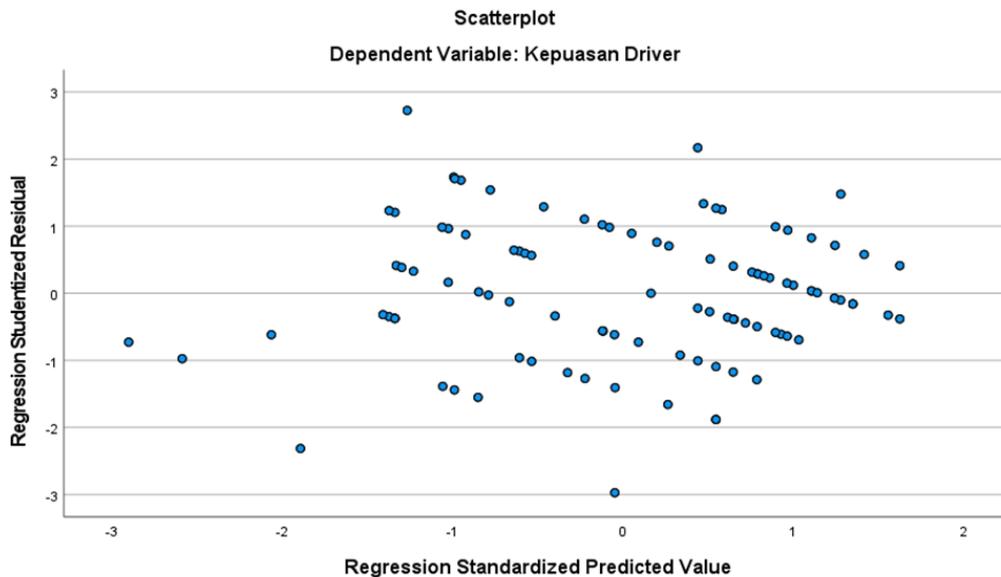
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	(Constant)	
	<i>Usability</i>	,605 1,652
	<i>Information Quality</i>	,611 1,636
	<i>Service Interaction Quality</i>	,953 1,049

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Hasil yang ditampilkan dalam tabel, didapatkan jika nilai VIF untuk ketiga variabel independen mempunyai nilai tolerance lebih besar dari 0,1 dan VIF lebih kecil dari 10.

### 3. Hasil Uji Heteroskedastistas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan dalam mendeteksi perbedaan varian residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya dalam model regresi. Apabila varian residual konstan di semua data, maka kondisi ini diartikan homoskedastisitas. Jika ditemukan ketidakkonsistenan varian, maka terjadi heteroskedastisitas. Model regresi yang baik ialah model yang tidak termasuk pada heteroskedastisitas, karena kestabilan varian residual menjadi salah satu syarat validitas hasil analisis regresi.



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

### Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Berikut hasil pengujian analisis regresi linear:

Tabel 4. Koefisien Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta	t		
1 (Constant)	5,386	,805		6,692	,000	
Usability	,141	,032	,313	4,372	,000	,605 1,652
Information Quality	-,035	,029	-,085	-1,194	,234	,611 1,636

Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim terhadap Kepuasan Driver Maxim di Kota Jayapura Menggunakan Metode Webqual 4.0

Service Interaction Quality	,177	,019	,522	9,141	,000	,953	1,049
-----------------------------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable: Kepuasan Driver

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

Fasil analisis regresi linier berganda, diperoleh model persamaan yang menggambarkan kaitan variabel bebas serta variabel:

$$Y = 5,386 + 0,141X1 - 0,035X2 + 0,177X3$$

Persamaan tersebut mengindikasikan bahwa nilai konstanta sebesar 5,386 menunjukkan tingkat kepuasan driver ketika semua variabel independen, yaitu X1, X2, dan X3 berada pada kondisi nol. Dengan kata lain, tanpa pengaruh dari ketiga faktor tersebut, nilai awal kepuasan driver diperkirakan sebesar 5,386.

Selanjutnya, koefisien pada X1 tercatat sebesar 0,141, yang menunjukkan jika setiap peningkatan satu satuan pada aspek kemudahan penggunaan sistem akan mendorong kenaikan tingkat kepuasan driver sebesar 0,141 satuan, dengan asumsi bahwa kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan tetap.

Sebaliknya, X2 memiliki koefisien negatif sebesar -0,035. Hal ini menandakan bahwa peningkatan satu satuan pada kualitas informasi justru berpotensi menurunkan kepuasan driver sebesar 0,035 satuan, dengan catatan bahwa dua variabel lainnya dalam kondisi stabil.

Terakhir, X3 menunjukkan koefisien positif paling tinggi, yakni sebesar 0,177. Ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kualitas interaksi layanan sebesar satu satuan dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan driver sebesar 0,177 satuan, selama variabel usability dan kualitas informasi tidak mengalami perubahan.

Secara keseluruhan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh yang berbeda terhadap tingkat kepuasan driver, dengan *Service Interaction Quality* memberikan dampak paling besar dalam meningkatkan kepuasan.

## Hasil Uji Hipotesis

### 1. Uji Pengaruh Simultan (Uji F)

Berdasarkan hasil uji F menggunakan SPSS, maka diperoleh nilai f hitung pada tabel berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji F**

		ANOVA <sup>a</sup>				
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	204,916	3	68,305	41,928	,000 <sup>b</sup>
	Residual	319,304	196	1,629		
	Total	524,220	199			

a. Dependent Variable: Kepuasan Driver

b. Predictors: (Constant), *Service Interaction Quality*, *Information Quality*, *Usability*

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

$$Df1 = k \text{ (jumlah variabel bebas)} - 1$$

$$Df2 = n \text{ (jumlah sampel)} - k \text{ (jumlah variabel bebas)}$$

$$Df1 = 3 - 1 = 2$$

$$Df2 = 200 - 3 = 197$$

$$Df (2;197) = 3,4$$

Hasil analisis statistik didapatkan jika nilai F hitung sebesar 41,928 jauh melampaui nilai F tabel sebesar 3,04. Diartikan, kombinasi dari ketiga faktor tersebut Bersama sama menjelaskan jika variasi yang terjadi pada tingkat kepuasan driver dalam konteks penelitian ini.

**2. Uji Pengaruh Parsial (Uji T)**

Berdasarkan hasil uji T menggunakan SPSS, maka dipeorleh nilai T hitung pada tabel berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients				
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,386	,805		6,692	,000
	Usability	,141	,032	,313	4,372	,000
	Information Quality	-,035	,029	-,085	-1,194	,234
	Service Interaction Quality	,177	,019	,522	9,141	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Driver

Sumber: Data diolah SPSS, 2025

$$Df = n \text{ (jumlah sampel)} - k \text{ (jumlah variabel bebas)} - 1$$

$$Df = 200 - 3 - 1 = 196$$

$$Df = 1,972$$

Hasil uji parsial yang dilaksanakan, didapatkan jika setiap variabel mempunyai tingkat signifikansi yang berbeda dalam memengaruhi kepuasan driver. Pertama, variabel usability menunjukkan nilai t hitung sebesar 4,372, yang lebih tinggi dari t tabel sebesar 1,972, dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansinya berada di bawah batas 0,05, diartikan jika usability mempunyai kaitan pada kepuasan driver.

Kedua, variabel *Information Quality* memperoleh nilai t hitung sebesar -1,194, yang lebih kecil dari t tabel sebesar 1,972, dan nilai signifikansinya sebesar 0,234 yang melebihi ambang batas 0,05. Diartikan jika kualitas informasi tidak ada kaitan yang signifikan pada kepuasan driver.

Sementara itu, variabel *Service Interaction Quality* memiliki t hitung sebesar 9,141 yang jauh lebih besar dari t tabel, serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang berada

di bawah 0,05. Dengan demikian, kualitas interaksi layanan terbukti berdampak signifikan pada tingkat kepuasan driver (Rivai, 2006).

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara Simultan terhadap Kepuasan Driver di Kota Jayapura**

Hasil penelitian didapatkan jika ketiga variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan driver Maxim. Bukti dari hasil tersebut terlihat pada nilai signifikansi yang berada di bawah angka 0,05, sehingga seluruh variabel bebas secara bersama-sama memberikan kontribusi nyata dalam menjelaskan variasi tingkat kepuasan driver. Dengan demikian, kombinasi ketiga faktor tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan driver dalam konteks layanan Maxim. Sehingga hipotesis yang diajukan yaitu “diduga *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan driver maxim di Kota Jayapura” di terima.

Hasil ini didukung oleh Tampubolon, (2021) di mana dijelaskan bahwa kualitas layanan secara menyeluruh memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan Maxim. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa setiap aspek pelayanan, baik dilihat secara terpisah maupun secara bersama-sama, memberikan kontribusi yang berarti pada peningkatan kepuasan pelanggan. Hal ini memperkuat dugaan bahwa elemen-elemen seperti kemudahan penggunaan, keandalan informasi, dan kualitas interaksi layanan merupakan faktor penting dalam membentuk pengalaman positif bagi pengguna. Sugianto & Sugiharto, (2013) juga menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kesesuaian antara layanan yang diterima dengan harapan mereka. Oleh karena itu, apabila aspek usability, kualitas informasi, dan interaksi layanan terpenuhi secara optimal secara bersamaan, maka pengguna cenderung merasa puas terhadap layanan aplikasi (Pratiwi et al., 2022).

#### **Pengaruh *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* secara Parsial Terhadap Kepuasan Driver di Kota Jayapura**

##### **a. Pengaruh *Usability* Terhadap Kepuasan Driver**

Hasil analisis didapatkan jika Variabel Usability (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 4,372 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka variabel Usability berpengaruh secara signifikan pada kepuasan driver.

##### **b. Pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Driver**

Berdasarkan hasil pengujian statistik, variabel X2 menunjukkan nilai t hitung sebesar -1,194 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,234. Nilai t hitung yang lebih kecil dari t tabel serta signifikansi yang melebihi ambang batas 0,05 mengindikasikan bahwa variabel ini tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan driver.

Dengan kata lain, dalam konteks penelitian ini, kualitas informasi yang tersedia belum mampu memberikan dampak yang nyata terhadap tingkat kepuasan para driver.

**c. Pengaruh *Service Interaction Quality* terhadap Kepuasan Driver**

Hasil analisis mengungkapkan bahwa variabel X3 memiliki nilai t hitung sebesar 9,141 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai t hitung tersebut lebih besar dari nilai t tabel dan nilai signifikansi berada di bawah batas 0,05, maka bisa diartikan jika variabel ini berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan driver. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi layanan yang baik antara penyedia layanan dan driver berperan penting dalam meningkatkan tingkat kepuasan mereka.

Berdasarkan ketiga temuan sebelumnya, bisa diartikan jika hipotesis kedua yang menyatakan “diduga *Usability*, *Information Quality*, dan *Service Interaction Quality* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan driver Maxim di Kota Jayapura” ditolak. Hal ini disebabkan karena tidak semua variabel independen menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial, khususnya variabel *Information Quality* yang tidak memberikan pengaruh nyata terhadap kepuasan driver. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh M. R. Sari & Lestari, (2019) yang menjelaskan jika ketiga variabel tersebut secara parsial berpengaruh baik pada kepuasan pengguna layanan. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, wilayah penelitian, atau konteks penggunaan layanan itu sendiri (Shalsabilla, 2025).

**Variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan Driver di Kota Jayapura.**

Hasil penelitian didapatkan jika X3 ialah variabel yang berdampak baik pada Y, hal ini dibuktikan dengan nilai Unstandardized Coefficients yang paling besar yaitu sebesar 0,177 jika dibandingkan dengan nilai Unstandardized variabel *Usability* dan variabel *Information Quality* yaitu masing-masing sebesar 0,141 dan -0,035 sehingga hipotesis ke 3 yang diajukan yaitu “diduga *Information Quality* berpengaruh dominan terhadap kepuasan driver maxim di Kota Jayapura” di tolak.

Analisis: Karena penurunan ekuitas lebih besar dari penurunan laba, ROE terus meningkat walaupun laba bersih menurun. NPM dan ROA juga menurun, menunjukkan penurunan efisiensi dan profitabilitas. Untuk pembahasan Ekuitas yang merupakan Asset setelah hutang dilunasi adalah sebagai berikut, nilai ROE tergantung dari net income dibagi total ekuitas. Kalau meningkat 2x lipat, artinya liabilitasnya bernilai seperti modalnya. Di Unilever, asset yang dimiliki lebih besar dari Nestle Indonesia dapat dilihat juga dari angka ini. Asset tersebut berupa tanah, mesin, pabrik, dan perlengkapan seperti tools.

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola aplikasi transportasi online untuk merumuskan kebijakan dan strategi guna meningkatkan kepuasan driver. Implikasi praktis lainnya termasuk pengembangan fitur aplikasi dan peningkatan pelayanan pelanggan, yang dapat memperkuat posisi Maxim di pasar dan meningkatkan loyalitas driver serta pengguna.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas layanan aplikasi Maxim terhadap tingkat kepuasan driver di Kota Jayapura, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan, tiga dimensi kualitas layanan yakni Usability, Kualitas Informasi, dan Kualitas Interaksi Layanan secara signifikan memengaruhi kepuasan driver Maxim. Hal ini mengindikasikan bahwa ketiga faktor tersebut secara kolektif memberikan kontribusi besar terhadap terbentuknya kepuasan driver. Namun, secara individu, hanya Usability dan Kualitas Interaksi Layanan yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan driver, sementara Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan. Di antara ketiganya, Kualitas Interaksi Layanan menjadi faktor yang paling dominan dalam menentukan tingkat kepuasan driver Maxim di Kota Jayapura.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariyandi, R., Dahmiri, D., & Sari, N. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Gojek di Kota Jambi. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 8(3), 131–140. <https://doi.org/10.22437/jdm.v8i3.16869>
- Astuti, D. Y., Handayani, E. S., Sunaini, S., Rahmawati, U., & Winarni, W. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim terhadap Kepuasan Pelanggan. *Research In Accounting Journal (Raj)*, 1(3), 412–419.
- Dahmiri, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Brand Equity terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 12(04), 1212–1220. <https://doi.org/10.22437/jmk.v12i04.30482>
- Giantama, M. A. (2018). *Perlindungan Hukum Terhadap Penumpang Atas Kecelakaan Penumpang Jasa Transportasi Online (Studi Layanan Go-Ride yang Diselenggarakan oleh PT Gojek Indonesia)*.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Bpfe.
- Masita, D. A. Y. U. (2022). *Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi PMB Unipdu Menggunakan Metode Webqual 4.0*. Universitas Pesantren Tinggi Darul'ulum.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (Paten)*. CV. Indra Prahasta.
- Pratiwi, H., Prayudi, A., Sinaga, K., Mahyudanil, M., & Aditi, B. (2022). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Herfinta Farm and Plantation. *Journal Of Global Business and Management Review*, 4(2), 72–82. <https://doi.org/10.37253/jgbmr.v4i2.7268>
- Rivai, V. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktik*.
- Sari, C. P. E., & Ayuh, E. T. (2020). Analisis Strategi Pemasaran dalam Meningkatkan Eksistensi pada Transportasi Online di Kota Bengkulu. *Jurnal Sarjana Ilmu Komunikasi (J-Sikom)*, 1(2).
- Sari, M. R., & Lestari, R. (2019). Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Minat Pembelian Ulang

- Konsumen Keretaapi Kelas Eksekutif Argo Parahyangan. *Oikonomia: Jurnal Manajemen*, 15(1).
- Shalsabilla, E. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Keamanan terhadap Kepuasan Pengguna Layanan ShopeePay (Studi Kasus Pada Generasi Z yang Menggunakan Layanan ShopeePay di Wilayah Purwokerto)*. Skripsi.
- Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–10.
- Sugiyono, D. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Tampubolon, L. L. (2021). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Jasa Maxim di Kota Batam*. Prodi Manajemen.
- Usman, M. Y. (2023). Mitra Sanding Pelayanan Publik Bidang Transportasi Online (Studi Kasus Kebijakan Publik dalam Konteks Transportasi). *Seiko: Journal of Management & Business*, 6(2).
- Waldi, W. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Aplikasi Maxim terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Mahasiswa Febi Uin Datokarama Palu)*. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- Wijaya, D. (2020). *Strategi Betor (Becak Bermotor) dalam Menghadapi Transportasi Online (Studi Kasus Pangkalan Becak di Stasiun Kereta Api Kota Medan)*. Uin Sumatera Utara.