

Evaluasi Kualitas Layanan Aplikasi Kendedes Mobile Berdasarkan Analisis Gap Servqual

Rendyka Putra Maulana^{1*}, Devita Maulina Putri²

^{1,2}Fakultas Teknologi Informasi, Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang, Malang, Indonesia

Email: ^{1*}rendykaputra26@gmail.com, ²devita.maulina@unmer.ac.id

(*Email Corresponding Author: rendykaputra26@gmail.com)

Received: 17 Juli 2026 | Revision: 20 Juli 2026 | Accepted: 22 Juli 2026

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk mengembangkan layanan berbasis digital guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pekerjaan. Salah satu implementasinya adalah aplikasi *Kendedes Mobile* yang digunakan oleh Badan Pusat Statistik BPS Kabupaten Lumajang dalam mendukung kegiatan pendataan statistik. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti error sistem, kestabilan aplikasi, dan respons aplikasi yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi *Kendedes Mobile* menggunakan metode *Service Quality Servqual* serta mengetahui pengaruh dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 45 responden yang merupakan pengguna aplikasi *Kendedes Mobile* di BPS Kabupaten Lumajang. Data dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis Gap *Servqual*, uji t, dan uji F dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian valid dan reliabel. Analisis Gap *Servqual* menghasilkan nilai gap positif pada seluruh dimensi, dengan dimensi *Empathy* memperoleh nilai gap tertinggi sebesar 3,5578, sedangkan *Reliability* memperoleh nilai gap terendah sebesar 3,1332. Hasil uji t menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy* tidak berpengaruh signifikan secara parsial. Sementara itu, hasil uji F menunjukkan bahwa kelima dimensi *Servqual* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Kendedes Mobile*.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, *Servqual*, Kepuasan Pengguna, *Kendedes Mobile*, Badan Pusat Statistik

Abstract

Advances in information technology have prompted government agencies to develop digital-based services to improve the effectiveness and efficiency of their work. One such implementation is the *Kendedes Mobile* app, which is used by the Central Statistics Agency (BPS) of Lumajang Regency to support statistical data collection activities. However, several challenges have been identified in its use, such as system errors, app stability, and app responsiveness, which can affect user satisfaction. This study aims to analyze the service quality of the *Kendedes Mobile* application using the *Service Quality (Servqual)* method and to determine the influence of the dimensions of *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Empathy* on user satisfaction. This study employs a quantitative approach with data collection conducted through the distribution of questionnaires to 45 respondents who are users of the *Kendedes Mobile* app at the Lumajang Regency BPS. The data were analyzed using validity tests, reliability tests, the *Servqual* Gap analysis, the t-test (partial), and the F-test (simultaneous) with the assistance of IBM SPSS Statistics software. The results indicate that all research instruments are valid and reliable. The *Servqual* Gap Analysis yielded positive gap values across all dimensions, with the *Empathy* dimension having the highest gap value of 3.5578, while the *Reliability* dimension had the lowest gap value of 3.1332. The t-test results show that the *Tangibles* and *Responsiveness* dimensions

Keywords: Service Quality, *Servqual*, User Satisfaction, *Kendedes Mobile*, Central Bureau of Statistics

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan terhadap penyelenggaraan layanan pada berbagai sektor, termasuk sektor pemerintahan. Pemanfaatan teknologi digital menjadi bagian dari upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Melalui transformasi digital, berbagai proses administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual kini dapat dilaksanakan secara terintegrasi dengan dukungan sistem informasi. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan kecepatan proses pelayanan, tetapi juga mampu meminimalkan kesalahan, meningkatkan akurasi data, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan publik. Perkembangan tersebut didukung oleh meningkatnya penggunaan internet di Indonesia. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), tingkat penetrasi internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 79,5% atau sekitar 221,5 juta pengguna. Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa teknologi digital telah menjadi bagian penting dalam berbagai aktivitas, sehingga kualitas layanan aplikasi menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan implementasi sistem informasi di berbagai instansi, termasuk instansi pemerintahan [1].

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran penting dalam menyediakan data statistik sebagai dasar penyusunan kebijakan pembangunan nasional. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan statistik, BPS telah mengembangkan berbagai sistem informasi yang bertujuan meningkatkan kualitas dan efisiensi proses pengumpulan data. Salah satu sistem yang digunakan adalah Kendedes *Mobile*, yaitu aplikasi berbasis *mobile* yang dimanfaatkan oleh petugas lapangan dalam melakukan pendataan secara real-time. Penggunaan aplikasi ini memberikan berbagai keuntungan, seperti mempercepat proses pencatatan, memudahkan sinkronisasi data ke server pusat, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan ketepatan hasil pendataan. Dengan adanya aplikasi tersebut, proses pengumpulan data statistik diharapkan menjadi lebih efektif dan mampu menghasilkan informasi yang lebih akurat untuk mendukung pengambilan keputusan.

Meskipun demikian, penerapan aplikasi Kendedes *Mobile* masih menghadapi beberapa kendala yang dirasakan oleh pengguna. Berdasarkan hasil observasi awal di Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang, pengguna masih menemukan berbagai permasalahan, seperti aplikasi mengalami error ketika digunakan, proses loading yang relatif lambat, gangguan saat sinkronisasi data, hingga beberapa fitur yang belum sepenuhnya mendukung kebutuhan petugas di lapangan. Kondisi tersebut berpotensi menghambat proses pendataan, menurunkan produktivitas kerja, serta memengaruhi kualitas data yang dihasilkan. Selain itu, apabila kualitas layanan aplikasi tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka tingkat kepuasan pengguna juga akan menurun. Oleh sebab itu, diperlukan evaluasi terhadap kualitas layanan aplikasi untuk mengetahui aspek-aspek yang masih memerlukan perbaikan sehingga pengembangan sistem dapat dilakukan secara lebih tepat sasaran [2].

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan pada aplikasi Kendedes *Mobile* menggunakan metode *Servqual*. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai evaluasi kualitas layanan digital di sektor pemerintahan [3]. Metode *Servqual* mengukur kualitas layanan melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menghitung nilai kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna. Apabila nilai gap bernilai positif, maka layanan dianggap telah memenuhi atau melampaui harapan pengguna, sedangkan nilai gap negatif menunjukkan bahwa kualitas layanan masih berada di bawah harapan sehingga memerlukan perbaikan. Hingga saat ini, metode *Servqual* masih menjadi salah satu metode yang banyak diterapkan dalam penelitian evaluasi layanan digital karena mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kualitas layanan dari perspektif pengguna [4].

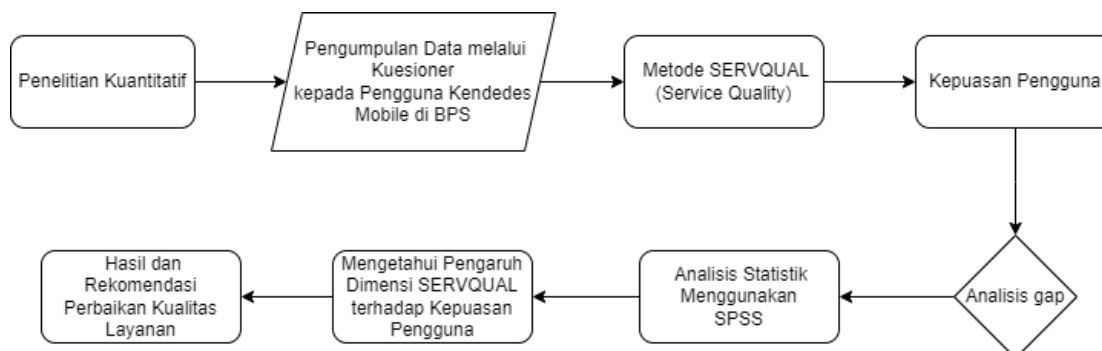
Kualitas layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana suatu sistem informasi mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan pengalaman pengguna selama menggunakan sistem tersebut. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Sebaliknya, apabila kualitas layanan belum sesuai dengan harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan menurun dan dapat berdampak pada rendahnya penerimaan pengguna terhadap sistem. Oleh karena itu, analisis hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi suatu sistem informasi, khususnya pada aplikasi yang digunakan dalam lingkungan pemerintahan [5].

Berbagai penelitian terdahulu telah menunjukkan bahwa metode *Servqual* efektif digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan pada berbagai aplikasi digital. Penelitian oleh Sularto, menunjukkan bahwa hasil analisis *Servqual* dapat digunakan untuk menentukan dimensi yang menjadi prioritas perbaikan layanan, sehingga metode ini dinilai efektif sebagai dasar evaluasi dan penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas layanan [2]. Penelitian oleh Salsabillah et al, menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian layanan mencapai 99%, namun kualitas layanan masih belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna sehingga terdapat beberapa atribut yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan, khususnya pada aspek efektivitas aplikasi [3]. Sementara itu, penelitian Aenusyifa et al. menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* memberikan kontribusi paling besar terhadap kepuasan pengguna pada objek penelitian yang berbeda [5]. Di sisi lain, penelitian Baiti Rahmah et al. menyimpulkan bahwa dimensi *Reliability* dan *Responsiveness* merupakan faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi digital [4]. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh dapat berbeda pada setiap objek penelitian sehingga perlu dilakukan pengujian lebih lanjut pada aplikasi yang memiliki karakteristik berbeda.

Berdasarkan hasil kajian literatur tersebut, penelitian mengenai kualitas layanan aplikasi Kendedes *Mobile*, khususnya pada Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang, masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak membahas kualitas layanan pada aplikasi *e-commerce*, *mobile banking*, dompet digital, maupun platform pembelajaran daring. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya menunjukkan adanya perbedaan mengenai dimensi *Servqual* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap* yang menjadi dasar dilakukannya penelitian ini. Penelitian ini memiliki kebaruan karena tidak hanya mengukur tingkat kesenjangan (gap) antara persepsi dan harapan pengguna menggunakan metode *Servqual*, tetapi juga menganalisis pengaruh masing-masing dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kendedes *Mobile*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian mengenai evaluasi kualitas layanan sistem informasi serta menjadi bahan evaluasi bagi Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi Kendedes *Mobile* agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna dan mampu mendukung pelaksanaan kegiatan pendataan statistik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Alur tahapan penelitian

- a. **Penelitian Kuantitatif**
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif karena bertujuan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi Kendedes Mobile berdasarkan data numerik yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner. Data yang telah dikumpulkan kemudian diolah menggunakan teknik analisis statistik sehingga hasil penelitian dapat menjelaskan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna secara objektif.
- b. **Pengumpulan Data melalui Kuesioner kepada Pengguna Kendedes Mobile di BPS Lumajang**
Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada pegawai Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang yang menggunakan aplikasi Kendedes Mobile. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert lima tingkat yang berisi pernyataan mengenai persepsi pengguna, harapan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi, serta tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan aplikasi.
- c. **Metode *Servqual* (Service Quality)**
Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan dengan membandingkan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dengan harapan pengguna terhadap layanan yang diinginkan. Metode ini terdiri dari: *Tangibles* (Bukti Fisik), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).
- d. **Kepuasan Pengguna**
Variabel ini digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna setelah menggunakan aplikasi Kendedes Mobile. Kepuasan pengguna diukur melalui beberapa indikator, seperti tingkat kepuasan secara keseluruhan, kesesuaian aplikasi dengan harapan, manfaat aplikasi dalam pekerjaan, serta keinginan untuk terus menggunakan aplikasi di masa mendatang.
- e. **Analisis GAP**
Analisis ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas layanan aplikasi telah memenuhi harapan pengguna. Setelah diperoleh nilai persepsi dan harapan pengguna, dilakukan analisis gap *Servqual* dengan menghitung selisih antara kedua nilai tersebut menggunakan rumus $\text{Gap} = \text{Persepsi} - \text{Harapan}$.
- f. **Analisis Statistik Menggunakan SPSS**
Seluruh data penelitian kemudian diolah menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics. Tahapan analisis meliputi uji validitas untuk mengetahui kelayakan instrumen penelitian, uji reliabilitas untuk mengukur konsistensi instrumen, analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik data, analisis gap *Servqual*, uji t (parsial, serta uji F (simultan).
- g. **Mengetahui Pengaruh Dimensi *Servqual* terhadap Kepuasan Pengguna**
Hasil analisis statistik digunakan untuk mengetahui dimensi *Servqual* yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kendedes Mobile.
- h. **Hasil dan Rekomendasi Perbaikan Kualitas Layanan**
Tahap akhir penelitian adalah menyusun hasil penelitian dan memberikan rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh. Rekomendasi difokuskan pada dimensi *Servqual* yang masih memiliki kualitas layanan rendah atau belum memenuhi harapan pengguna.

2.2 Metode *Servqual*

Metode *servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih antara persepsi responden terhadap yang akan di terima, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara responden terhadap layanan yang diterima dengan kenyataan responden terhadap layanan yang akan [6].

Selain itu, Metode *Servqual* adalah suatu metode yang digunakan untuk menilai kualitas atribut layanan berdasarkan masing-masing dimensi, dengan cara membandingkan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dan harapan mereka terhadap layanan yang seharusnya diberikan, sehingga menghasilkan nilai gap sebuah selisih dari keduanya [7]. Penelitian oleh [2] menunjukkan bahwa *Servqual* efektif digunakan untuk mengukur kualitas layanan berbasis sistem informasi melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*. Namun, penelitian oleh [8] menunjukkan bahwa tidak semua dimensi *Servqual* memiliki pengaruh yang signifikan, dimana beberapa dimensi seperti *Tangibles* cenderung kurang berpengaruh dalam konteks layanan digital. Disisi lain penelitian oleh Wahyudi et al, menggunakan metode *Servqual* untuk mengevaluasi kualitas layanan melalui analisis kesenjangan antara persepsi dan harapan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode *Servqual* dapat digunakan sebagai dasar dalam mengidentifikasi faktor penyebab kesenjangan layanan dan menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan [9].

2.3 Lima Parameter Penelitian *Servqual*

Dalam penelitian ini menggunakan Metode *Servqual*, kualitas layanan diukur menggunakan lima dimensi utama *Servqual*, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi Kendedes *Mobile* melalui pernyataan yang disusun dalam kuesioner.

a. *Tangibles* (Tampilan Aplikasi)

Dimensi *Tangibles* berkaitan dengan tampilan fisik aplikasi, meliputi desain antarmuka, tata letak menu, navigasi, dan kemudahan penggunaan. Tampilan yang menarik dan mudah dipahami dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Penelitian [10] menyatakan bahwa tampilan aplikasi yang baik berpengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna. Indikator yang digunakan meliputi tampilan aplikasi menarik, desain mudah dipahami, tata letak fitur jelas, dan menu mudah digunakan.

b. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Dimensi *Reliability* mengukur kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan secara akurat, stabil, dan konsisten tanpa mengalami gangguan. Pada penelitian ini, dimensi ini digunakan untuk menilai keandalan aplikasi Kendedes *Mobile* dalam mendukung proses pendataan. Menurut [8] *reliability* merupakan salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Indikatornya meliputi sistem berjalan stabil, data tersimpan dengan baik, fitur berfungsi sesuai kebutuhan, dan aplikasi jarang mengalami error.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi ini menunjukkan kemampuan aplikasi dalam merespons kebutuhan pengguna secara cepat. Aspek yang dinilai meliputi kecepatan loading, respons sistem terhadap perintah, serta penanganan kendala pengguna. Penelitian [11] menunjukkan bahwa kecepatan respons aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan digital.

d. *Assurance* (Jaminan)

Dimensi *Assurance* berkaitan dengan keamanan data, kejelasan informasi, dan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Pengguna yang merasa aman dan percaya terhadap sistem cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hal ini didukung oleh penelitian [12] yang menyatakan bahwa *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan pengguna layanan digital.

e. *Empathy* (Empati)

Dimensi ini menggambarkan kemampuan aplikasi dalam memahami kebutuhan pengguna melalui kemudahan penggunaan, kesesuaian fitur, dan kenyamanan saat digunakan. Penelitian [13] menunjukkan bahwa dimensi *empathy* berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan pengalaman pengguna aplikasi *mobile*.

Data yang diperoleh dari kuesioner selanjutnya dianalisis untuk mengetahui kualitas layanan, menghitung nilai gap antara persepsi dan harapan pengguna, serta menganalisis pengaruh setiap dimensi *Servqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kendedes *Mobile*. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang valid dan reliabel sebagai dasar penyusunan rekomendasi peningkatan kualitas layanan aplikasi.

2.4 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi atau aplikasi. Kepuasan ini mencerminkan tingkat kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja layanan yang diterima. Pengguna akan merasa puas apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan ketidakpuasan muncul apabila kinerja sistem belum sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam sistem informasi, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, serta kemampuan aplikasi dalam mendukung kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam mengevaluasi efektivitas suatu aplikasi.

Menurut [14] kepuasan pengguna merupakan hasil evaluasi terhadap kualitas layanan yang diterima selama menggunakan suatu sistem. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Selain itu, [7] menyatakan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan yang cepat, mudah digunakan, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Dalam penelitian ini, kepuasan pengguna diartikan sebagai tingkat kepuasan pegawai BPS Kabupaten Lumajang terhadap penggunaan aplikasi Kendedes *Mobile* dalam mendukung kegiatan pendataan statistik. Tingkat kepuasan

tersebut diukur berdasarkan pengalaman pengguna selama menggunakan aplikasi, sehingga dapat diketahui sejauh mana kualitas layanan aplikasi telah memenuhi harapan pengguna.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

hasil analisis data yang diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada pegawai Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Lumajang sebagai pengguna aplikasi Kendedes *Mobile*. Analisis dilakukan untuk mengevaluasi kualitas layanan aplikasi menggunakan metode *Servqual*, yang meliputi lima dimensi, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Tahapan analisis mencakup uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, analisis gap *Servqual*, serta pengujian pengaruh setiap dimensi terhadap kepuasan pengguna menggunakan uji statistik. Hasil analisis tersebut selanjutnya dibahas untuk mengetahui tingkat kualitas layanan, mengidentifikasi dimensi yang masih memerlukan perbaikan, serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas layanan aplikasi Kendedes *Mobile*.

3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	rhitung	Rtabel	Keterangan
TS1	0,862	0,294	Valid
TS2	0,917	0,294	Valid
TS3	0,905	0,294	Valid
TS4	0,868	0,294	Valid
TS5	0,838	0,294	Valid
RY1	0,836	0,294	Valid
RY2	0,792	0,294	Valid
RY3	0,851	0,294	Valid
RY4	0,905	0,294	Valid
RY5	0,803	0,294	Valid
RE1	0,858	0,294	Valid
RE2	0,782	0,294	Valid
RE3	0,876	0,294	Valid
RE4	0,843	0,294	Valid
RE5	0,866	0,294	Valid
AE1	0,899	0,294	Valid
AE2	0,867	0,294	Valid
AE3	0,928	0,294	Valid
AE4	0,869	0,294	Valid
AE5	0,935	0,294	Valid
EY1	0,845	0,294	Valid
EY2	0,892	0,294	Valid
EY3	0,898	0,294	Valid
EY4	0,887	0,294	Valid
EY5	0,858	0,294	Valid
KP1	0,776	0,294	Valid
KP1	0,899	0,294	Valid
KP1	0,829	0,294	Valid
KP1	0,877	0,294	Valid
KP1	0,842	0,294	Valid

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang diteliti. Pengujian validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment* dengan membandingkan nilai *r* hitung terhadap *r* tabel. Pada penelitian ini, jumlah responden sebanyak 45 orang, sehingga diperoleh nilai *r* tabel sebesar 0,294 pada taraf signifikansi 5%.

Berdasarkan hasil uji validitas pada Tabel X, seluruh indikator pada masing-masing variabel memiliki nilai *r* hitung yang lebih besar daripada *r* tabel (0,294). Nilai *r* hitung berada pada rentang 0,776 hingga 0,935, yang menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memenuhi kriteria validitas. Dengan demikian, indikator pada dimensi *Tangibles* (TS1–TS5), *Reliability* (RY1–RY5), *Responsiveness* (RE1–RE5), *Assurance* (AE1–AE5), *Empathy* (EY1–EY5), serta Kepuasan Pengguna (KP1–KP5) dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang kuat dengan skor total variabel yang diukur, sehingga mampu merepresentasikan konstruk penelitian secara tepat.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Standart Reliabilitas	Keterangan
<i>Tangibles</i>	0,925	0,7	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,891	0,7	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,900	0,7	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,939	0,7	Reliabel
<i>Emphaty</i>	0,924	0,7	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0,899	0,7	Reliabel

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur setiap variabel yang diteliti. Pengujian reliabilitas menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai *Cronbach's Alpha* di atas standar reliabilitas sebesar 0,70. Variabel *Tangibles* memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,925, *Reliability* sebesar 0,891, *Responsiveness* sebesar 0,900, *Assurance* sebesar 0,939, *Empathy* sebesar 0,924, dan Kepuasan Pengguna sebesar 0,899. Seluruh nilai tersebut berada di atas batas minimum yang telah ditetapkan sehingga masing-masing variabel dinyatakan reliabel.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap indikator pada masing-masing variabel memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dalam mengukur konstruk yang diteliti. Dengan demikian, instrumen penelitian dinilai mampu menghasilkan data yang stabil, konsisten, dan dapat dipercaya, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut, seperti analisis gap *Servqual* serta pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

3.2 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh dimensi kualitas layanan *Servqual* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kendedes *Mobile*. Uji hipotesis terdiri atas uji t (parsial) yang bertujuan mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, serta uji F (simultan) yang digunakan untuk mengetahui pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 3. Hasil Uji t

Variabel	t	Sig.
TOTAL X1	5.194	<,001
TOTAL X2	-1.731	.091
TOTAL X3	4.122	<,001
TOTAL X4	.631	.531
TOTAL X5	1.503	.141

a. *Tangibles* memperoleh nilai t hitung sebesar 5,194 dengan nilai signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka variabel *Tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan aplikasi, desain antarmuka, tata letak menu, serta kemudahan penggunaan aplikasi mampu meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi Kendedes *Mobile*.

b. *Reliability* memperoleh nilai t hitung sebesar -1,731 dengan nilai signifikansi 0,091. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,091 > 0,05$), maka variabel *Reliability* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa keandalan aplikasi, seperti kestabilan sistem dan minimnya gangguan saat digunakan, belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

c. *Responsiveness* memperoleh nilai t hitung sebesar 4,122 dengan nilai signifikansi 0,001. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$), maka variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kecepatan aplikasi dalam merespons, memproses data, dan menangani kendala menjadi salah satu faktor yang mampu meningkatkan kepuasan pengguna.

d. *Assurance* memperoleh nilai t hitung sebesar 0,631 dengan nilai signifikansi 0,531. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,531 > 0,05$), maka variabel *Assurance* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa aspek keamanan, keakuratan informasi, serta rasa percaya terhadap aplikasi belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

e. *Empathy* memperoleh nilai t hitung sebesar 1,503 dengan nilai signifikansi 0,141. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ($0,141 > 0,05$), maka variabel *Empathy* tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa perhatian aplikasi terhadap kebutuhan pengguna serta kemudahan yang diberikan belum memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

f.

Tabel 4. Hasil Uji f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	337.987	5	67.597	115.560	<,001 ^b
	Residual	22.813	39	.585		
	Total	360.800	44			
a. Dependent Variable: TOTAL_Kepuasan Pengguna						
b. Predictors: (Constant), <i>tangibles</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> .						

Berdasarkan hasil uji f diatas diperoleh nilai F hitung sebesar 115,560 dengan nilai signifikansi 0,001. Nilai tersebut lebih kecil dari taraf signifikansi yang telah ditetapkan, yaitu 0,05 ($0,001 < 0,05$). Dengan demikian, variabel *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Kendedes *Mobile*.

Hasil uji F ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diukur melalui lima dimensi *Servqual* memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna. Artinya, semakin baik kualitas layanan yang diberikan pada aspek bukti fisik (*Tangibles*), keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), dan empati (*Empathy*), maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Kendedes *Mobile*.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa hipotesis simultan (H6) yang menyatakan bahwa *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Kendedes *Mobile* diterima.

3.2 Analisis Servqual (Gap Servqual)

Analisis Gap Servqual digunakan untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi. Perhitungan dilakukan dengan membandingkan nilai rata-rata persepsi dan nilai rata-rata harapan pada setiap dimensi *Servqual*, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasil analisis gap digunakan sebagai dasar untuk menentukan dimensi layanan yang perlu diprioritaskan dalam upaya peningkatan kualitas layanan aplikasi [15].

Tabel 5. Hasil Analisis Gap Servqual

Dimensi	Persepsi	Harapan	Gap	Rank
<i>Tangibles</i>	16.42	12.87	3.55	2
<i>Reability</i>	16.2222	13.09	3.1332	5
<i>Responsiveness</i>	16.2889	13.07	3.2189	4
<i>Assurance</i>	16.3333	13.02	3.3133	3
<i>empathy</i>	16.5778	13.02	3.5578	1

Berdasarkan hasil perhitungan, dimensi *Empathy* memperoleh nilai persepsi sebesar 16,5778, nilai harapan sebesar 13,02, dan nilai gap sebesar 3,5578, sehingga menempati peringkat pertama. Hasil tersebut menunjukkan bahwa aplikasi telah mampu memberikan kemudahan penggunaan, memenuhi kebutuhan pengguna, serta membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya dengan baik.

Dimensi *Tangibles* berada pada peringkat kedua dengan nilai persepsi sebesar 16,42, nilai harapan sebesar 12,87, dan nilai gap sebesar 3,55. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antarmuka, tata letak menu, desain aplikasi, serta kemudahan penggunaan telah memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna.

Selanjutnya, dimensi *Assurance* memperoleh nilai persepsi sebesar 16,3333, nilai harapan sebesar 13,02, dan nilai gap sebesar 3,3133, sehingga menempati peringkat ketiga. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang baik terhadap keamanan aplikasi, keakuratan informasi, serta kenyamanan dalam menggunakan aplikasi Kendedes *Mobile*.

Dimensi *Responsiveness* memperoleh nilai persepsi sebesar 16,2889, nilai harapan sebesar 13,07, dan nilai gap sebesar 3,2189, sehingga berada pada peringkat keempat. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi dinilai cukup cepat dalam memberikan respons terhadap aktivitas pengguna, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, terutama terkait kecepatan pemrosesan data dan penanganan kendala yang dialami pengguna.

Sementara itu, dimensi *Reliability* memperoleh nilai persepsi sebesar 16,2222, nilai harapan sebesar 13,09, dan nilai gap sebesar 3,1332, sehingga berada pada peringkat kelima atau merupakan nilai gap terendah di antara seluruh dimensi SERVQUAL. Hasil ini menunjukkan bahwa aspek keandalan aplikasi, seperti kestabilan sistem, konsistensi fungsi, dan minimnya gangguan saat digunakan, masih perlu menjadi perhatian utama dalam pengembangan aplikasi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi secara umum telah memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna. Hasil pengujian instrumen menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner memenuhi kriteria valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel. Selain itu, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas batas minimum 0,70, sehingga instrumen penelitian dinyatakan memiliki tingkat konsistensi yang baik dan layak digunakan dalam proses analisis. Hasil analisis gap *Servqual* menunjukkan bahwa seluruh dimensi memperoleh nilai gap positif, yang mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan aplikasi Kendedes *Mobile* telah sesuai, bahkan melampaui harapan mereka. Di antara kelima dimensi *Servqual*, dimensi *Empathy* memperoleh nilai gap tertinggi, kemudian diikuti oleh *Tangibles*, *Assurance*, *Responsiveness*, dan *Reliability*. Selanjutnya, hasil uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles*, *Responsiveness*, dan *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan dimensi *Reliability* dan *Empathy* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Meskipun demikian, hasil uji simultan membuktikan bahwa seluruh dimensi *Servqual* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Kendedes *Mobile*. Berdasarkan temuan tersebut, beberapa upaya perbaikan dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan aplikasi. Pada dimensi *Reliability*, pengembang disarankan meningkatkan stabilitas aplikasi dengan mengurangi potensi error, mengoptimalkan proses sinkronisasi data, serta memastikan seluruh fitur dapat berfungsi secara konsisten. Pada dimensi *Responsiveness*, diperlukan peningkatan performa sistem agar proses loading lebih cepat dan respons aplikasi terhadap aktivitas pengguna menjadi lebih optimal. Dari sisi *Assurance*, keamanan data serta kejelasan informasi yang disajikan perlu terus ditingkatkan guna memperkuat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Sementara itu, pada dimensi *Tangibles*, pengembang dapat melakukan penyempurnaan desain antarmuka (*user interface*) agar tampilan aplikasi semakin intuitif, menarik, dan mudah digunakan. Adapun pada dimensi *Empathy*, kualitas layanan yang telah dinilai baik perlu dipertahankan dengan terus menyesuaikan fitur aplikasi terhadap kebutuhan pengguna melalui evaluasi dan pembaruan secara berkala. Dengan adanya perbaikan yang berkesinambungan pada setiap dimensi tersebut, aplikasi Kendedes *Mobile* diharapkan mampu memberikan kualitas layanan yang semakin baik, meningkatkan kepuasan pengguna, serta mendukung pelaksanaan kegiatan pendataan statistik di Badan Pusat Statistik Kabupaten Lumajang secara lebih efektif, efisien, dan berkelanjutan.

REFERENCES

- [1] A. P. J. I. I. APJII, "APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang," APJII. [Online]. Available: <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-orang>
- [2] L. Sularto *et al.*, "Analisis Kualitas Layanan Penyedia Data Di Indonesia Menggunakan Metode Servqual Analysis of Data Provider Services Quality in Indonesia Using," vol. 8, no. 1, pp. 41–46, 2025, doi: <https://doi.org/10.25126/jtiik.202182753>.
- [3] N. W. Salsabillah, S. Zuhri, and Y. Swastawati, "4236-12370-1-Pb (2)," vol. 7, no. 2, pp. 163–173, 2024, doi: <https://doi.org/10.31334/transparansi/>.
- [4] Baiti Rahmah, Setiawan Assegaf, and Fachruddin, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Provinsi Jambi Dengan Menerapkan Metode E-Servequal dan Kano," *J. Ilm. Media Siso*, vol. 19, no. 2, pp. 301–316, 2025, doi: <https://doi.org/10.33998/mediasisfo.2025.19.2.2574>.
- [5] H. Aenussyifa, A. Lattu, and M. D. Rosita, "The Influence of User Experience on Customer Engagement in Grab Application: A SERVQUAL Approach for Service Quality Evaluation," *Teknika*, vol. 14, no. 3, pp. 397–407, 2025, doi: <https://doi.org/10.34148/teknika.v14i3.1328>.
- [6] R. Y. Simatupang and W. J. Kurniawan, "PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL PADA RESTORAN SERBARASO," *J. Sci. Res. Dev.*, vol. 4, no. 1, pp. 70–87, 2022, [Online]. Available: <https://idm.or.id/JSCR/index.php/JSCR>
- [7] N. Hamidah Fasya and L. Indana, "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Layanan E-Suradi Di Wilayah Kecamatan Kedungkandang Menggunakan Metode Servqual," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.)*, vol. 9, no. 5, pp. 8485–8492, 2025, doi: <https://doi.org/10.36040/jati.v9i5.15086>.
- [8] N. Muin, "Kualitas layanan dan kepuasan pengguna di perpustakaan," *AKUNTABEL J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 20, no. 2, pp. 219–227, 2023.
- [9] B. Wahyudi, S. Agustino, P. Putri, P. P. S. N. Negara, A. Mahmud, and I. Artikel, "Evaluasi Kepuasan Pelanggan terhadap Fitur Aplikasi X Menggunakan Metode Servqual," *Integr. J. Ilm. Tek. Ind.*, vol. 10, no. 02, pp. 193–203, 2025.
- [10] B. Wibisono and G. Gunadi, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Persediaan BMD di

SMK Negeri 17 Jakarta Menggunakan Metode Service Quality,” *Uranus J. Ilm. Tek. Elektro, Sains dan Inform.*, vol. 2, no. 4, pp. 01–11, 2024, doi: <https://doi.org/10.61132/uranus.v2i4.458>.

- [11] Dwi Anastasya, Ahmad Hussaein, and Lies Aryani, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi Mobile JKN Menggunakan Metode E-Servqual Untuk Pengguna di Kota Jambi,” *J. Manaj. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 4, no. 2, pp. 793–802, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms/article/view/1920>
- [12] B. Hasibuan and L. Ratnasari, “Analisa Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Musik Studio dengan Metode Servqual,” *J. Teknol. dan Manaj.*, vol. 19, no. 2, pp. 59–62, 2021, doi: <https://doi.org/10.52330/jtm.v19i2.33>.
- [13] M. D. Nandika and O. Irnawati, “Evaluasi Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Jago Syariah dengan Metode Servqual,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 15, no. 2, pp. 111–123, 2025, doi: <https://doi.org/10.34010/jamika.v15i2.14223>.
- [14] N. M. Firdaus, Y. T. Ardianto, and N. Sisharini, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Platform Pembelajaran Daring terhadap Kepuasan Pengguna,” *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 70–80, 2024, doi: <https://doi.org/10.26905/jtmi.v10i1.12294>.
- [15] D. Y. Ulpa, R. Teguh, and D. Pratama, “Analisis Kualitas Pelayanan Aplikasi Lazada Berbasis Mobile Dengan Metode Servqual,” *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 38–48, 2021, doi: <https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.847>.