

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JaketBoat di Jakarta

Muhammad Dzaky Arief¹, Diena Noviarini², Fildzah Shabrina³

Program Studi S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta^{1,2,3}

*Email Korespondensi: dzakyarief16@gmail.com

Diterima: 26-06-2026 | Disetujui: 01-07-2026 | Diterbitkan: 03-07-2026

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze the effects of information quality, system quality, and service quality on user satisfaction with the Jaket Boat application, a boat ticket booking application managed by the Transportation Agency of the Special Capital Region of Jakarta, particularly for transportation services to the Seribu Islands. The increasing demand for digital transportation services that are fast, accurate, and easily accessible highlights the need to evaluate the effectiveness of application-based public service systems in supporting maritime transportation. This study employed a quantitative research method with a descriptive approach. Data were collected through a questionnaire using a five-point Likert scale distributed to 180 active users of the Jaket Boat application selected through purposive sampling. The findings indicate that information quality, system quality, and service quality each have a positive and significant effect on user satisfaction. Among these variables, service quality has the strongest influence on user satisfaction. Conversely, technical issues and inaccurate information reduce user satisfaction. Therefore, this study recommends that the Jakarta Transportation Agency continuously improve application performance, customer service quality, and real-time information accuracy to enhance user convenience, trust, and satisfaction with digital maritime transportation services.

Keywords: Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Jaket Boat Application.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jaket Boat, yaitu aplikasi pemesanan tiket transportasi kapal yang dikelola oleh Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta, khususnya pada wilayah pelayanan Kepulauan Seribu. Peningkatan permintaan layanan transportasi digital yang cepat, akurat, serta mudah diakses mendorong perlunya evaluasi efektivitas sistem layanan publik berbasis aplikasi digital dalam mendukung pelayanan transportasi laut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert 1–5 kepada 180 pengguna aktif aplikasi Jaket Boat yang dipilih. Sementara itu, gangguan teknis dan ketidakakuratan informasi terbukti menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Dishub DKI Jakarta untuk terus meningkatkan performa teknis aplikasi, kualitas layanan pelanggan, dan penyempurnaan informasi real-time guna meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan loyalitas masyarakat terhadap layanan transportasi kapal berbasis digital. Times New Roman 10 pt, spasi satu, rata kiri kanan, ditulis menggunakan Bahasa Indonesia dengan jumlah kata maksimum 200 kata dalam 1 paragraf.

Katakunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Jaket Boat.

Bagaimana Cara Sitasi Artikel ini:

Arief, M. D., Noviarini, D. ., & Shabrina, F. . (2026). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JakteBoat di Jakarta. Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 2(4), 7248-7264. <https://doi.org/10.63822/1k5nbk76>

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi digital pada berbagai sektor pelayanan publik, termasuk sektor transportasi. Digitalisasi layanan memungkinkan masyarakat memperoleh akses terhadap layanan secara lebih cepat, mudah, dan efisien melalui pemanfaatan aplikasi berbasis mobile. Salah satu bentuk implementasi transformasi digital tersebut adalah aplikasi Jaket Boat (Jakarta Electronic Ticketing Boat) yang dikembangkan oleh Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta sebagai media pemesanan tiket kapal menuju Kepulauan Seribu. Kehadiran aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan transportasi laut melalui penyediaan informasi yang akurat, sistem yang andal, serta pelayanan yang responsif.

Meskipun demikian, implementasi aplikasi Jaket Boat masih menghadapi berbagai kendala. Berdasarkan data Google Play Store, aplikasi memperoleh rata-rata rating sebesar 1,3 dari 5 dengan lebih dari 1.224 ulasan. Berbagai keluhan pengguna berkaitan dengan kesulitan memperoleh tiket, aplikasi yang sering mengalami error, pembayaran berhasil tetapi tiket tidak muncul, serta lambatnya penanganan keluhan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi masih rendah sehingga diperlukan evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya.

Selain itu, jumlah penumpang kapal Dishub menuju Kepulauan Seribu terus mengalami peningkatan selama periode 2023–2025. Meningkatnya mobilitas masyarakat tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Jaket Boat memiliki peran yang semakin penting sebagai media layanan transportasi laut. Oleh karena itu, kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan menjadi aspek yang perlu diperhatikan agar mampu memenuhi kebutuhan pengguna secara optimal.

Secara teoritis, penelitian ini menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (1992; 2003) yang menjelaskan bahwa Information Quality, System Quality, dan Service Quality merupakan determinan utama yang memengaruhi User Satisfaction. Informasi yang lengkap, akurat, relevan, sistem yang mudah digunakan dan andal, serta layanan yang responsif akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang konsisten. Ahmad et al. (2023) menemukan bahwa kualitas layanan pada aplikasi KAI Access berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Novita Christina Hutapea dan Hegarini (2024) membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi digital. Penelitian lain oleh Qisty et al. (2025) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan transportasi digital. Namun, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada sektor transportasi darat maupun e-commerce sehingga belum banyak penelitian yang mengkaji aplikasi transportasi laut milik pemerintah daerah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian, yaitu aplikasi Jaket Boat sebagai layanan transportasi laut berbasis digital yang dikelola pemerintah daerah. Selain itu, penelitian ini dilakukan pada pengguna transportasi laut menuju Kepulauan Seribu yang memiliki karakteristik berbeda dengan pengguna transportasi darat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya contextual gap, sehingga penelitian ini diharapkan mampu memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada layanan transportasi laut berbasis digital.

Berdasarkan uraian tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jaket Boat?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jaket Boat?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jaket Boat?

Hipotesis penelitian yang diajukan yaitu:

- **H1:** Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- **H2:** Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- **H3:** Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

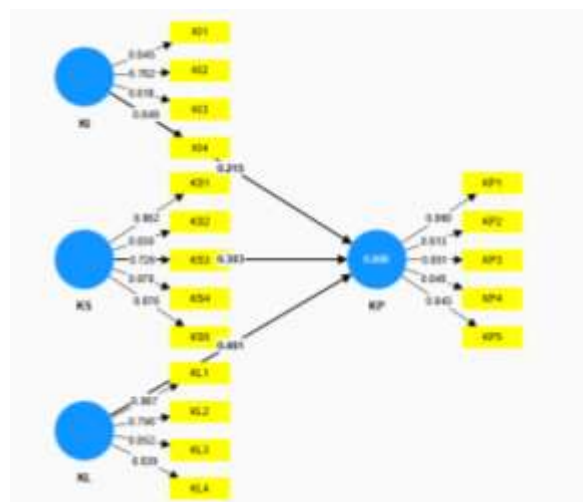
METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah seluruh pengguna aplikasi Jakte Boat, sedangkan sampel penelitian berjumlah 180 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima poin.

Variabel independen dalam penelitian terdiri atas Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), dan Kualitas Layanan (X3), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna (Y). Analisis data dilakukan menggunakan SmartPLS 4.1.0.9 melalui pengujian outer model (validitas dan reliabilitas), inner model (R^2 , f^2 , Q^2 , dan VIF), serta uji hipotesis menggunakan metode bootstrapping.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menilai sejauh mana indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat secara akurat dan konsisten mewakili komponen tersembunyi yang sedang diselidiki, dilakukan pengujian model pengukuran (outer model). Evaluasi model luar bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi standar validitas dan reliabilitas sebelum melakukan pengujian lebih lanjut pada model struktural (inner model). Pengujian model pengukuran dalam penelitian ini meliputi pengujian reliabilitas konstruk, pengujian validitas diskriminan, dan pengujian validitas konvergen. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan membandingkan nilai muatan luar setiap indikator dengan konstruknya. Suatu indikator dianggap sah jika nilai outer loading lebih besar dari 0,70 (Hair et al., 2022).



Gambar 1 Hasil Outer Model dengan SmartPLS

Sumber : Data diolah Peneliti, 2026

Hasil Uji Validitas

Tujuan dari evaluasi validitas adalah untuk mengetahui seberapa baik indikator yang digunakan dalam penelitian ini dapat menangkap konsep tersembunyi yang sedang diselidiki. Dalam metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM), validitas konvergen dievaluasi dengan membandingkan nilai outer loading setiap indikator dengan konstruk. Suatu indikator dianggap valid jika menunjukkan korelasi yang signifikan dengan konstruk laten yang diukur (yaitu, nilai outer loading lebih dari 0,70). Menurut Hair et al., (2022), Nilai outer loading yang dianggap baik berada di atas 0,708, sementara indikator dengan nilai loading antara 0,40 hingga 0,70 masih dapat dipertahankan jika penghapusannya tidak meningkatkan reliabilitas komposit atau jika nilai AVE sudah melewati ambang batas yang disarankan. Selain itu, nilai AVE wajib lebih dari 0,5 sebagai kepastian bahwa konstruk mampu menjelaskan varians yang diamati. Hasil uji validitas konvergen ditampilkan berdasarkan nilai outer loading setiap indikator pada setiap variabel penelitian.

Tabel 1 Outer Loading

	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Sistem
KI1	0.845			
KI2	0.782			
KI3	0.818			
KI4	0.849			
KL1		0.867		
KL2		0.796		
KL3		0.852		
KL4		0.839		
KP1			0.860	
KP2			0.813	
KP3			0.851	
KP4			0.845	
KP5			0.843	
KS1				0.862
KS2				0.830
KS3				0.726
KS4				0.878
KS5				0.876

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Terlihat dari Tabel 4.6 Nilai Outer Loading yaitu semua indikator dalam setiap variabel penelitian mempunyai nilai outer loading melampaui batas minimum yang diperlukan, sesuai dengan kriteria validitas konvergen yang ditetapkan oleh Hair et al., (2022), yaitu nilai muatan luar $\geq 0,70$. Oleh karena itu, semua indikasi dianggap sah dan sesuai untuk diterapkan dalam model penelitian. Nilai outer loading indikator pada variabel Kualitas Informasi berada antara 0,782 hingga 0,849. Indikator KI4 memiliki nilai outer loading tertinggi sebesar 0,849, sedangkan indikator KI2 memiliki nilai terendah sebesar 0,782.

Selanjutnya, nilai outer loading indikator pada variabel Kualitas Layanan berada pada rentang 0,796

hingga 0,867. Indikator KL1 memiliki nilai outer loading tertinggi sebesar 0,867, sedangkan indikator KL2 memiliki nilai terendah sebesar 0,796. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh indikator Kualitas Layanan mampu mengukur konstruk yang diwakilinya secara akurat dan memenuhi persyaratan validitas konvergen.

Pada variabel Kepuasan Pengguna, nilai outer loading indikator berkisar antara 0,813 hingga 0,860. Indikator KP1 memiliki nilai outer loading tertinggi sebesar 0,860, sedangkan indikator KP2 memiliki nilai terendah sebesar 0,813. Temuan ini mengindikasikan bahwa seluruh indikator Kepuasan Pengguna mampu menjelaskan konstruk yang diukur dengan baik serta telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

Sementara itu, nilai outer loading indikator pada variabel Kualitas Sistem berada pada rentang 0,726 hingga 0,878. Indikator KS4 memiliki nilai outer loading tertinggi sebesar 0,878, sedangkan indikator KS3 memiliki nilai terendah sebesar 0,726. Meskipun terdapat perbedaan nilai antarindikator, seluruh indikator Kualitas Sistem tetap memenuhi batas minimum nilai outer loading yang direkomendasikan sehingga dapat dinyatakan valid dalam mengukur konstruk Kualitas Sistem.

Hal ini sejalan dengan penelitian Berdasarkan (Nabila Lutvi Amanda Putri & Dewita Puspawati, (2024) yaitu hasil olah data masing-masing indikator variabel penelitian diketahui memiliki nilai outer loading > 0,7, sehingga semua indikator dinyatakan layak atau valid untuk digunakan dalam penelitian dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Berdasarkan hasil pengujian validitas konvergen penelitian ini secara keseluruhan, seluruh indikator pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, dan Kualitas Sistem memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al., (2022), sehingga instrumen penelitian dinyatakan valid dan layak digunakan untuk tahap pengujian model selanjutnya.

Tabel 2 Nilai Cross Loading

	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Sistem
KI1	0.845	0.666	0.677	0.69
KI2	0.782	0.665	0.693	0.716
KI3	0.818	0.649	0.691	0.673
KI4	0.849	0.708	0.733	0.717
KL1	0.700	0.867	0.769	0.747
KL2	0.626	0.796	0.698	0.629
KL3	0.726	0.852	0.745	0.745
KL4	0.684	0.839	0.783	0.727
KP1	0.741	0.831	0.860	0.766
KP2	0.689	0.730	0.813	0.709
KP3	0.752	0.736	0.851	0.747
KP4	0.688	0.734	0.845	0.727
KP5	0.703	0.729	0.843	0.745
KS1	0.722	0.724	0.759	0.862
KS2	0.727	0.693	0.715	0.830
KS3	0.628	0.613	0.645	0.726

KS4	0.724	0.747	0.765	0.878
KS5	0.744	0.769	0.776	0.876

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Terlihat dari Tabel 4.7 Nilai Cross Loading bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukurnya dibandingkan dengan nilai loading pada konstruk lainnya. Hasil ini menunjukkan bahwa masing-masing indikator mampu merepresentasikan konstruk laten yang diukur secara lebih baik dibandingkan konstruk lain dalam model penelitian.

Pada variabel Kualitas Informasi, seluruh indikator (KI1–KI4) memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk Kualitas Informasi, yaitu masing-masing sebesar 0,845; 0,782; 0,818; dan 0,849. Nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan nilai loading indikator yang sama pada konstruk Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, maupun Kualitas Sistem. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh indikator Kualitas Informasi mampu mengukur konstruk yang diwakilinya dengan baik.

Pada variabel Kualitas Layanan, seluruh indikator (KL1–KL4) juga menunjukkan nilai loading tertinggi pada konstruk Kualitas Layanan, yaitu sebesar 0,867; 0,796; 0,852; dan 0,839. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan nilai loading pada konstruk lainnya, sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator tersebut memiliki kemampuan yang baik dalam merepresentasikan variabel Kualitas Layanan.

Selanjutnya, pada variabel Kepuasan Pengguna, seluruh indikator (KP1–KP5) memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk Kepuasan Pengguna, yaitu berkisar antara 0,813 hingga 0,860. Meskipun beberapa indikator memiliki korelasi yang cukup tinggi dengan konstruk lain, nilai loading pada konstruk Kepuasan Pengguna tetap merupakan yang terbesar. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap indikator mampu membedakan konstruk Kepuasan Pengguna dari konstruk lainnya dalam model penelitian.

Sementara itu, pada variabel Kualitas Sistem, seluruh indikator (KS1–KS5) juga menunjukkan nilai loading tertinggi pada konstruk Kualitas Sistem dengan rentang nilai antara 0,726 hingga 0,878. Nilai tersebut lebih tinggi dibandingkan nilai loading pada konstruk Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna, sehingga menunjukkan bahwa indikator-indikator Kualitas Sistem telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

Hal ini sejalan dengan (Nuryanti et al., 2024) yaitu Nilai loading masing-masing indikator lebih tinggi pada konstruk yang diwakilinya daripada pada konstruk lainnya, sehingga menunjukkan kemampuan indikator dalam mengukur konstruk yang tepat. Oleh karena itu, berdasarkan hasil pengujian cross loading, tidak ditemukan adanya indikator yang memiliki nilai loading lebih tinggi pada konstruk lain dibandingkan konstruk yang diukurnya. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi tumpang tindih pengukuran antar konstruk dan setiap indikator mampu membedakan konstruk yang diukur dengan konstruk lainnya. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas diskriminan berdasarkan metode cross loading sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al. (2022), sehingga instrumen penelitian dinilai layak untuk digunakan pada tahap analisis model struktural selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Tingkat konsistensi indikator dalam setiap konstruk dalam menghasilkan hasil pengukuran dievaluasi melalui pengujian reliabilitas. Ketika indikator dalam suatu konstruk secara konsisten mengukur konsep yang sama, ini dikenal sebagai keandalan yang baik. Nilai Cronbach's Alpha dan reliabilitas komposit digunakan dalam penelitian ini untuk menilai reliabilitas.

Tabel 3 Nilai Composite Reability dan Cronbach's Alpha

	<i>Cronbach's alpha</i>	<i>Composite reliability (rho_a)</i>	<i>Composite reliability (rho_c)</i>	<i>Average variance extracted (AVE)</i>
KI	0.842	0.843	0.894	0.679
KL	0.859	0.861	0.905	0.703
KP	0.898	0.899	0.924	0.710
KS	0.891	0.896	0.920	0.699

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Hasil pengujian pada Tabel 4.8 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability (rho_c) pada seluruh variabel penelitian telah melebihi batas minimum 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat konsistensi internal yang baik. Menurut Hair et al., (2022), suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,60.

Variabel Kualitas Informasi memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,842 dan Composite Reliability sebesar 0,894, yang menunjukkan tingkat reliabilitas yang tinggi. Selanjutnya, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,859 dan Composite Reliability sebesar 0,905, sehingga dapat dinyatakan memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik. Pada variabel Kepuasan Pengguna, nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,898 dan Composite Reliability sebesar 0,924 menunjukkan tingkat reliabilitas yang sangat tinggi. Sementara itu, variabel Kualitas Sistem memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,891 dan Composite Reliability sebesar 0,920, yang juga mengindikasikan reliabilitas yang sangat baik.

Selain itu, nilai Average Variance Extracted (AVE) seluruh konstruk telah berada di atas ambang batas 0,50, yaitu sebesar 0,679 untuk Kualitas Informasi, 0,703 untuk Kualitas Layanan, 0,710 untuk Kepuasan Pengguna, dan 0,699 untuk Kualitas Sistem. Hasil tersebut menunjukkan bahwa masing-masing konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikator-indikator yang membentuknya, sehingga telah memenuhi kriteria validitas konvergen sebagaimana direkomendasikan oleh Hair et al., (2022).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian (Ratnaningtyas et al., 2024) yang menyatakan setiap variabel independen dan dependen yang digunakan memiliki hasil lebih besar yang berarti bahwa seluruh pernyataan yang digunakan dalam penelitian adalah reliabel dan setiap masing-masing pernyataan kuisioner dapat diandalkan karena jawaban atas pernyataan variabel stabil. Oleh karena itu, berdasarkan hasil pengujian reliabilitas dan validitas konvergen tersebut, seluruh variabel dalam penelitian ini telah memenuhi kriteria reliabel dan valid. Oleh karena itu, instrumen penelitian dinyatakan layak dan dapat digunakan untuk tahap pengujian model struktural (inner model) selanjutnya. Jika terdapat beberapa hasil dan pembahasan, maka pemaparannya dapat dibagi ke dalam beberapa sub bahasan yang diberi judul dan penomoran yang jelas.

Hasil Uji R-Square (R^2)

Uji R-Square (R^2) digunakan dalam model penelitian untuk mengevaluasi sejauh mana faktor independen menjelaskan variabel dependen. Nilai R-Square menunjukkan proporsi varians variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model.

Tabel 4 Hasil Uji R-Square (R^2)

	<i>R-square</i>	<i>R-square adjusted</i>
Kepuasan Pengguna	0.86	0.858

Sumber: Data diolah Peneliti, (2026)

Berdasarkan hasil uji R-Square (R^2) pada Tabel 4.9, variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai R-Square sebesar 0,860 dan R-Square Adjusted sebesar 0,858. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem mampu menjelaskan sebesar 86% variasi yang terjadi pada variabel Kepuasan Pengguna, sedangkan sisanya sebesar 14% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian.

Menurut kriteria yang dikemukakan Hair et al., (2022), nilai R-Square dikategorikan lemah apabila $\leq 0,25$, moderat apabila $\geq 0,50$, dan kuat apabila $> 0,75$. Berdasarkan kriteria tersebut, nilai R-Square sebesar 0,860 termasuk dalam kategori kuat. Hal ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan yang sangat baik dalam menjelaskan variasi pada variabel Kepuasan Pengguna.

Hasil ini sejalan dengan Kirana et al., (2025) yang menyatakan perolehan kepuasan konsumen dipengaruhi oleh Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas pelayanan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kombinasi variabel Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pembentukan Kepuasan Pengguna. Hasil ini juga mengindikasikan bahwa model penelitian yang dibangun memiliki tingkat prediksi yang kuat dan layak untuk digunakan dalam pengujian hipotesis pada tahap selanjutnya.

Hasil Uji F-Square (F^2)

Uji F-Square (F^2) digunakan untuk menilai dampak relatif setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai F-Square dapat digunakan untuk menilai apakah suatu variabel independen memiliki dampak kecil, sedang, atau besar terhadap variabel dependen.

Tabel 5 Hasil Uji F-Square (F^2)

	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Sistem
Kualitas Informasi			0.082	
Kualitas Layanan			0.373	
Kepuasan Pengguna				
Kualitas Sistem			0.135	

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Hasil uji F-Square (F^2) pada variabel Kepuasan Pengguna menunjukkan bahwa variabel Kualitas

Informasi memiliki nilai F-Square sebesar 0,082, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai F-Square sebesar 0,373, dan variabel Kualitas Sistem memiliki nilai F-Square sebesar 0,135. Menurut Hair et al., (2022), kriteria nilai F-Square dibedakan menjadi tiga kategori, yaitu rendah (0,02), sedang (0,15), dan tinggi (0,35).

Hasil ini sejalan dengan Haris et al., (2022). Berdasarkan kriteria tersebut, variabel Kualitas Informasi dengan nilai F-Square sebesar 0,082 termasuk dalam kategori pengaruh rendah, yang menunjukkan bahwa kontribusinya terhadap Kepuasan Pengguna relatif kecil. Variabel Kualitas Sistem memiliki nilai F-Square sebesar 0,135, yang berada pada kategori rendah menuju sedang, sehingga memberikan pengaruh yang cukup terhadap Kepuasan Pengguna. Sementara itu, variabel Kualitas Layanan memiliki nilai F-Square sebesar 0,373, yang termasuk dalam kategori pengaruh tinggi, sehingga menunjukkan kontribusi yang paling besar dalam menjelaskan Kepuasan Pengguna.

Hasil Uji Q-Square (Q^2)

Uji Q-Square (Q^2) digunakan untuk mengevaluasi daya prediksi model penelitian. Nilai Q-Square digunakan untuk menilai seberapa relevan prediksi model terhadap variabel dependen.

Tabel 6 Hasil Uji Q-Square (Q^2)

	$Q^2_{predict}$	RMSE	MAE
Kepuasan Pengguna	0.854	0.386	0.3

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Hasil uji Q-Square (Q^2) menunjukkan bahwa variabel Kepuasan Pengguna memiliki nilai $Q^2_{predict}$ sebesar 0,854, nilai RMSE sebesar 0,386, dan nilai MAE sebesar 0,300. Nilai $Q^2_{predict}$ yang lebih besar dari nol menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediktif terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Menurut Hair et al., (2022) suatu model dikatakan memiliki relevansi prediktif apabila nilai Q^2 lebih besar dari nol. Uji q-square merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu observasi pada penelitian (predictive relevance). Q square dikatakan baik apabila nilainya > 0 (mempunyai nilai predictive relevance), sedangkan nilai Q square kurang dari < 0 maka dinyatakan tidak mempunyai nilai predictive relevance (Pratama, 2024).

Hasil ini sejalan dengan penelitian Doddy Adrisal Putra & Diana Triwardhani, (2023) yaitu hasil pengukuran penelitiannya dapat disimpulkan bahwa nilai 0.302 penelitian yang dilakukan peneliti sudah baik karena nilai predictive relevance diatas 0. Oleh karena itu, berdasarkan kriteria tersebut, nilai $Q^2_{predict}$ sebesar 0,854 termasuk dalam kategori besar karena jauh melebihi batas 0,35. Hasil ini menunjukkan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat dalam menjelaskan variabel Kepuasan Pengguna.

Hasil Uji Variance Inflation Factor (VIF)

Uji Variance Inflation Factor (VIF) digunakan untuk menilai apakah indikator dalam model penelitian bersifat multikolinear. Korelasi yang tinggi antara indikator atau variabel independen dapat menyebabkan multikolinearitas, yang dapat mengganggu ketelitian estimasi model.

Tabel 7 Uji Variance Inflation Factor (VIF)

KI1	2.195
KI2	1.625
KI3	1.897
KI4	2.062
KL1	2.411
KL2	1.749
KL3	2.293
KL4	1.947
KP1	2.535
KP2	2.084
KP3	2.500
KP4	2.315
KP5	2.360
KS1	2.538
KS2	2.223
KS3	1.620
KS4	2.824
KS5	2.934

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Hasil uji Variance Inflation Factor (VIF) pada Tabel 4.13 menunjukkan bahwa seluruh indikator penelitian memiliki nilai VIF di bawah batas maksimum 5,0. Nilai VIF indikator Kualitas Informasi (KI1–KI4) berada pada rentang 1,625 hingga 2,195, indikator Kualitas Layanan (KL1–KL4) berada pada rentang 1,749 hingga 2,411, indikator Kepuasan Pengguna (KP1–KP5) berada pada rentang 2,084 hingga 2,535, sedangkan indikator Kualitas Sistem (KS1–KS5) berada pada rentang 1,620 hingga 2,934. Indikator KS5 memiliki nilai VIF tertinggi sebesar 2,934, sedangkan indikator KS3 memiliki nilai VIF terendah sebesar 1,620. Meskipun terdapat perbedaan nilai antarindikator, seluruh nilai VIF yang diperoleh masih berada di bawah ambang batas yang direkomendasikan.

Menurut Hair et al., (2022), suatu indikator dinyatakan bebas dari masalah multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF kurang dari 5,0. Hasil ini sejalan dengan Agustina Rahayuningtyas, (2022) yang menyatakan antarvariabel independen tidak ditemukan gejala multikolinearitas. Oleh karena itu, hasil pengujian ini menunjukkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas di antara indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian, sehingga model penelitian dapat dinyatakan layak untuk digunakan pada tahap pengujian hipotesis dan analisis struktural lebih lanjut. Tingkat konsistensi indikator dalam setiap konstruk dalam menghasilkan hasil pengukuran dievaluasi melalui pengujian reliabilitas. Ketika indikator dalam suatu konstruk secara konsisten mengukur konsep yang sama, ini dikenal sebagai keandalan yang baik.

Hasil Uji Hipotesis

Untuk mengetahui bagaimana faktor independen memengaruhi variabel dependen dalam model penelitian, dilakukan pengujian hipotesis. Untuk mengevaluasi hipotesis dalam penelitian ini, koefisien jalur, statistik T, dan nilai p yang dihasilkan oleh proses bootstrapping dianalisis menggunakan SmartPLS. Menurut Hair et al., (2022), prosedur bootstrapping digunakan untuk menghasilkan distribusi empiris dari estimasi parameter serta menilai tingkat signifikansi koefisien jalur, sehingga memungkinkan pengujian hipotesis dilakukan secara statistik dan lebih akurat.

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis

	<i>Original sample (O)</i>	<i>Sample mean (M)</i>	<i>Standard deviation (STDEV)</i>	<i>t statistics (O/STDEV)</i>	<i>p values</i>
KI > KP	0.215	0.213	0.062	3.447	0.001
KL > KP	0.461	0.463	0.072	6.379	0
KS > KP	0.303	0.303	0.069	4.392	0

Sumber: Data diolah Peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada Tabel 4.14, seluruh hubungan antar variabel dalam penelitian ini menunjukkan hasil yang positif dan signifikan secara statistik. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai T-statistics yang lebih besar dari 1,96 dan nilai p-values yang lebih kecil dari 0,05 pada setiap jalur hubungan yang diuji. Menurut Hair et al., (2022), suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila memiliki nilai T-statistics > 1,96 dan p-values < 0,05, yang menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antar variabel. Hasil pengujian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,215, nilai T-statistics 3,447, dan p-values 0,001. Selanjutnya, Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,461, nilai T-statistics 6,379, dan p-values 0,000, sehingga menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Pengguna. Selain itu, Kualitas Sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,303, nilai T-statistics 4,392, dan p-values 0,000. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Muharsyah & Rika Kharlina Ekawati, (2023) yang menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, seluruh hipotesis penelitian dinyatakan diterima, yang menunjukkan bahwa Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JaketBoat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan diskusi ilmiah tentang bagaimana Variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan memengaruhi Kepuasan Pengguna untuk memesan tiket di Aplikasi Jaket Boat, dapat disimpulkan hal-hal berikut:

1. Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JaketBoat.

Semakin baik kualitas informasi yang disajikan, seperti kelengkapan, keakuratan, kejelasan, dan

kesesuaiannya dengan kebutuhan pengguna, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi.

2. Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JaketBoat. Sistem yang mudah digunakan, aman, cepat diakses, dan mampu beroperasi dengan baik akan meningkatkan pengalaman pengguna sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pengguna.
3. Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi JaketBoat.

Layanan yang responsif, profesional, serta mampu memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi JaketBoat. Selain itu, kualitas layanan menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna dibandingkan variabel lainnya.

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna aplikasi JaketBoat dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang diberikan. Oleh karena itu, pengelola aplikasi perlu terus melakukan perbaikan dan pengembangan pada ketiga aspek tersebut agar mampu memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Informasi yang akurat dan relevan, sistem yang andal dan mudah digunakan, serta layanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna serta mendukung keberhasilan implementasi aplikasi JaketBoat sebagai layanan pemesanan tiket kapal yang efektif dan efisien. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi bagi pengelola aplikasi maupun peneliti selanjutnya dalam upaya meningkatkan kualitas layanan berbasis digital di sektor transportasi laut. Penelitian ini membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jaket Boat. Di antara ketiga variabel tersebut, kualitas layanan memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian memperkuat model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean serta memberikan implikasi praktis bagi Dinas Perhubungan Provinsi DKI Jakarta untuk meningkatkan kualitas informasi, performa sistem, dan layanan pelanggan guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan transportasi laut berbasis digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, S., Simon, J., Jaffisa, T., & Publik, A. (2023). EFEKTIVITAS APLIKASI KAI ACCESS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMESANAN TIKET SECARA ONLINE DI PT. KERETA API INDONESIA DIVRE I SUMATERA UTARA. *Jurnal Publik Reform*, 10(2).
- Akob, R. A., & Sukarno, Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur: Manajemen, Koperasi, Dan Entrepreneurship*, 11(2), 269. <https://doi.org/10.30588/jmp.v11i2.889>
- ANALISIS DATA PENUMPANG KAPAL PROVINSI DKI JAKARTA MENGGUNAKAN METODE CLUSTERING K-MEANS Berdasarkan Portal Data Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. (2018). Anggun+Putri+Septiani+et+al. (n.d.).
- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Telemedicine Halodoc Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Follower Akun Twitter @Halodocid.

- Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 6(2), 119–136.
<https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.210>
- BADAN PUSAT STATISTIK KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU BPS-STATISTICS OF KEPULAUAN SERIBU REGENCY KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU DALAM ANGKA. (n.d.).
- Bagus Elciano, A., Atmaja, D. R., Rojuaniah, R., Hafidz, I. L. H., & Trianda, F. (2023). Pengaruh Faktor Kualitas Layanan Aplikasi J&T Express terhadap Kepuasan Pelanggan, Niat Beli, dan Pembelian Aktual. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i4.673>
- Bagus Nyoman Udayana, I., & Lukitaningsih, A. (n.d.). *Equilibrium: Jurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi* PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN. Retrieved <https://journal.uniku.ac.id/index.php/Equilibrium>
- Balido, A. Z. S., & Agus Setiono, B. (2023a). Analisis Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya. *JURNAL APLIKASI PELAYARAN DAN KEPELABUHANAN*, 13(2), 76–88.
<https://doi.org/10.30649/japk.v13i2.92>
- Balido, A. Z. S., & Agus Setiono, B. (2023b). Analisis Prosedur Pelayanan Penjualan Tiket Kapal Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT. Pelayaran Nasional Indonesia (PELNI) Cabang Surabaya. *JURNAL APLIKASI PELAYARAN DAN KEPELABUHANAN*, 13(2), 76–88.
<https://doi.org/10.30649/japk.v13i2.92>
- COVER DEPAN BADAN PUSAT STATISTIK XXXXX BPS-STATISTICS OF XXXXX KABUPATEN KEPULAUAN SERIBU DALAM ANGKA KEPULAUAN SERIBU REGENCY IN FIGURES 2022
Katalog/Catalog: 00000.0000. (n.d.).
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (1993). Sloan Management Review, and others. In *Communications of the ACM. DATABASE. Han>aril Business Review* (Vol. 19).
- Delone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. In *Information Systems Research, Journal of Management Information Systems* (Vol. 19, Number 4).
- Desi Puriana, C., Rustanto, A. E., Hidayat, Y. R., & Wicaksana, H. H. (n.d.). *E-Government Service Through Jacket Boat Application in Thousan Islands*. <https://doi.org/10.38035/jlph.v4i6>
- dm_jab,+Jurnal+Cynthia+132-142. (n.d.).
- Doddy Adrisal Putra, & Diana Triwardhani. (2023). *Artikel+7+Doddy+Adrisal+Putra*.
- Ekonomi Bisnis, J., dan Akuntansi, M., Sela Dewi Putri, P., & Nadia Ika Purnama, P. (n.d.). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayan*.
- Ekonomi, J., & Manajemen, D. P. (2018). *THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMERS' SATISFACTION (Case Study on Garuda Airlines Ticket at PT. PT.Totogasono Sekawan Samarinda in 2016)* (Vol. 12, Number 1).
- Fakhrurrozi Satyadarma, M. (2023). *Bulletin of Educational Management and Innovation Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi*. <https://journal.rafandhapress.com/BEMI>
- Gunawan, A., Wahyuni, N., & Sheka, V. N. (n.d.). *Kualitas Pelayanan Aplikasi DANA Terhadap Kepuasan Konsumen Quality Of "DANA" Application Services On Consumer Satisfaction*.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing.
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S. (2022). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*. Springer International Publishing.
<https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7>

- Hair, Tomas, Christian, & Marko. (2022). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Third Edition*.
- Hamzah, M., Shofi, A., Paulia, D. E., Efendi, J., Kunci, K., & Layanan, K. (2024). ANALISIS KUALITAS LAYANAN APLIKASI WONDR BY BNI TERHADAP KEPUASAN NASABAH (STUDI KASUS: BANK BNI KCP PAITON). *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 8(1), 5–38. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v8i1.400>
- Haris, A., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bhakti Makassar, W. (2022). *Analisis Pengaruh Promosi Digital dan Kualitas Layanan Aplikasi Go-Food... Analisis Pengaruh Promosi Digital dan Kualitas Layanan Aplikasi Go-Food Terhadap Keputusan Pembelian Makanan*.
- Hasanah, I., & Syafriyani, I. (n.d.). *Prosiding Seminar Nasional Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik The Influencer Of The Quality Of Online Based Ticket Services On Costumer Satisfaction Users Of Bahari Express Sea Transportation Service*.
- I. Candra Irawan, & Krista W. (2025). *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Toko Ritel Modern di Nabire Dimediasi Kepuasan Pelanggan*.
- Indah Yani, M., & Sugiyanto, S. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, Citra Merek Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Edwin Jeans Indonesia Pada E-Commerce Shopee. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(3), 443–472. <https://doi.org/10.54443/sinomika.v1i3.285>
- Information_Systems_Success_The_Quest_for_the_Depe*. (n.d.).
- Jamal, J. I., Yusof, M. H. M., & Lim, K. Y. (2022). Digital Game Visual Style Classification: Influence of Information Quality Components on the User Satisfaction During Game Searching Activity in the Digital Game Library. *International Journal of Interactive Mobile Technologies*, 16(24), 107–125. <https://doi.org/10.3991/ijim.v16i24.32837>
- Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/bjast/2015/14975>
- Kabupaten Kepulauan Seribu Dalam Angka 2023 Kepulauan Seribu Municipality in Figures 2023*. (n.d.). *kabupaten-kepulauan-seribu-dalam-angka-2024*. (n.d.). *kabupaten-kepulauan-seribu-dalam-angka-2026*. (n.d.).
- Katili, E., Juanna, A., & Ismail, Y. L. (n.d.). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *JAMBURA*, 5, 2022. Retrieved <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Katili, E., Juanna, A., & Ismail, Y. L. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi Kasus Nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *JAMBURA*, 5, 2022. <http://ejurnal.ung.ac.id/index.php/JIMB>
- Khoiriyah, R. (2022). Analisis Peningkatan Layanan Reservasi Tiket Kapal Laut PT. PELNI Menggunakan Strategi IT Service Management. *Remik*, 6(4), 817–826. <https://doi.org/10.33395/remik.v6i4.11846>
- Khoiriyah, R. (2025). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Access KAI Menggunakan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Remik*, 9(3), 897–903. <https://doi.org/10.33395/remik.v9i3.15076>
- Kock, N. (2015). Common method bias in PLS-SEM: A full collinearity assessment approach. In *International Journal of e-Collaboration* (Vol. 11, Number 4).
- KUALITAS LAYANAN DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BRI MOBILE Asri Cahya Mandiri, P., & Yansye Metekohy, E. (n.d.). Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. In *Asri Cahya Mandiri. Efriyanto. Elizabeth Yanse Matekohy Account* (Vol. 8, Number 1).
- Layla Zhafira Hilwana, A., Sarah Maesaroh, S., & Rizki Nugraha, M. (2025). *Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Access by KAI Menggunakan Metode Mobile Service Quality (MS-QUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA)*.

- Wijaya, P. J., & Bandung. (2023a). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. www.cvalfabeta.com
- Masitoh, M. R., & Wibowo, H. A. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pengguna Aplikasi Mobile Shopee. In *Jurnal Sains Manajemen* (Vol. 5, Number 1). <https://ekonomi.kompas.com/read/2018/11/08/172007426/ini-3-e-commerce-yang-paling->
- McKerahan, T. (n.d.). Retrieved <https://www.ijresm.com>
- Mellyagrina Tesyanica Ir Sumarzen Marzuki, T., STIA Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya Jl Perak Barat No, M., Utara, P., Pabean Cantian, K., Surabaya, K., & Timur, J. (n.d.). *ANALISIS APLIKASI PELNI MOBILE TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET KAPAL LAUT PADA PT. PELAYARAN NASIONAL INDONESIA (Persero) CABANG SURABAYA*.
- Nabila Lutvi Amanda Putri, & Dewita Puspawati. (2024). 8816-8828.
- Nemati, B., Gazor, H., Mirashrafi, N., & Ameleh, K. N. (2012). Analyzing e-service quality in service-based website by E-SERVQUAL. *Management Science Letters*, 2, 727–734. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2011.12.002>
- Noor, A. (2022). Analisa Pengaruh Kualitas Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Tokopedia Menggunakan Metode PIECES Framework. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 658–665. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1937>
- Noor, A., & Hadisaputro, E. L. (2022). Analisis Pengalaman Pengguna Pada Aplikasi TIX ID Menggunakan Metode User Experience Questionnaire. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 3(4), 672–677. <https://doi.org/10.47065/josh.v3i4.1881>
- Novita Christina Hutapea, & Ega Hagarini. (2024). 2094-6082-1-PB.
- Nuryanti, Y., Hutagalung, D., Nadeak, M., Abadiyah, S., Novitasari, D., Insan Pembangunan, S., Tinggi Ilmu Ekonomi Insan Pembangunan, S., & Tinggi Teknologi Bandung, S. (2024). *INTERNATIONAL JOURNAL OF SOCIAL AND MANAGEMENT STUDIES (IJOSMAS) Understanding the Links between System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction in the Context of Online Learning*. <https://www.ijosmas.org>
- Oktarini, R. (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PENGGUNA JASA APLIKASI GOJEK DI KOTA TANGERANG. *Jurnal Sekretari*, 6(2).
- Oktovianus Sauw, Renny Mointi, A Syahrul Makkuradde, Sujatmiko, & Angdy Ayu Mustika. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pada PT Bank Sulselbar Cabang Soppeng. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 39–53. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.91>
- Panggabean, K., Herawati, A., Dwi, R. 2, Kanto, S., Bisnis, F. E., Humaniora, D., & Trilogi Jakarta, U. (2025). *Jurnal Riset Multidisiplin Edukasi PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPERCAYAAN (TRUST) PENGGUNA E-KATALOG DI PROVINSI DKI JAKARTA* (Vol. 2). <https://journal.hasbaedukasi.co.id/index.php/jurmie> Halaman:682-698
- Petrus Ardianto. (2024, November 6). *Sebelas Kapal Dishub DKI Jakarta Layani Kebutuhan Transportasi di Kepulauan Seribu*. Pulauseribu.Jakarta.Go.Id.
- Prasojo, L. H., Pratomo, D., & Ak, M. (2025). *PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN APLIKASI RAIL TICKET SYSTEM (RTS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung) The Influence of Inormation Quality, Systems Quality, and Service Quality of Rail Ticket System (RTS) Application to User Satisfaction of the System (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung)*.

- Qisty, W., Fadhilah, N., & Falgenti, K. (2025). KOMPARASI KUALITAS LAYANAN APLIKASI MOBILE PEMESANAN TIKET KERETA MUDIK 2025 MENGGUNAKAN WEBQUAL 4.0 DAN ULASAN PENGGUNA. *Jurnal Informasi Interaktif*, 10(3).
- Qoryah, W., Sulhan, M., & Fazizah, A. (2024). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan pada Aplikasi BRIMO. *EKOMA : Jurnal Ekonomi*, 4(1).
- Ramadhan, S., & Safitri, N. (2021). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani. *INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS*, 5(2), 85–96.
- Ratnaningtyas, E. M., Hulu, D. J., Puspitaningnala, D. R. R., & Jumadi, J. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Aplikasi DANA terhadap Kepuasan Pengguna dalam Melakukan Transaksi Secara Online sebagai Alat Pembayaran Elektronik (E-Payment) di Daerah Istimewa Yogyakarta. *JURNAL ECONOMINA*, 3(3), 508–521. <https://doi.org/10.55681/economina.v3i3.1240>
- Rizka Swandayani, & Maukar. (2023). Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional. PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI, DAN LAYANAN TRANSAKSI M-TRANSFER TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Kasus : M-Banking BCA). *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 7(2), 452–464. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v7i2.1046>
- Rizki Chaerunisa, D., Pranata, S., & Laily Purnamasari, D. (2025). Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah. *DFAME Digital Financial Accounting Management Economics Journal*, 3(2), 91–97. <https://doi.org/10.61434/dfame.v3i2.293>
- Rosalinda, E., & Sofiani, D. (n.d.). PENGARUH KUALITAS LAYANAN TIKET ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI APLIKASI TRAVELOKA *The Influence of Electronic Ticket Service Quality on Customer Satisfaction in The Traveloka Application*.
- Sari, N., Ervianingsih, E., & Zahran, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen RS “X” Kota Palopo. *Jurnal Surya Medika*, 9(2), 219–224. <https://doi.org/10.33084/jsm.v9i2.5698>
- Soetiyono, A., & Alexander, A. (2025a). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan pada Marketplace di Indonesia. *ECO-Buss*, 7(3), 2055–2071. <https://doi.org/10.32877/eb.v7i3.2148>
- Statistik Sektor Pemerintah Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022 | I. (n.d.).
- Sulma, A., & Zacky W, A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIAPP di Kabupaten Sidenreng Rappang. *JURNAL TERAPAN PEMERINTAHAN MINANGKABAU*, 3(2), 155–175. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v3i2.3673>
- Tampubolon, F., Sarjana, S., Zain, G., Arif, M. ', & Pramono, A. (2025). Pengembangan Aksesibilitas Transportasi Guna Menunjang Pariwisata ke Kepulauan Seribu. *International Water Transport Journal Journal Homepage*, 7(1), 51–63. <https://doi.org/10.54249/iwtj>
- Wulandari, E. A., & Fanida, E. H. (n.d.). KUALITAS LAYANAN APLIKASI KAI ACCESS OLEH PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) (STUDI KASUS PADA PELANGGAN KERETA API LOKAL PENATARAN DHOHO DI STASIUN BLITAR DAOP VII).
- Yoo, S., Lee, D. J., & Atamja, L. (2023). Influence of Online Information Quality and Website Design on User Shopping Loyalty in the Context of E-Commerce Shopping Malls in Korea. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043560>