

# Analisis Aplikasi MyPertamina Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Melalui Dimensi *User Experience* dan Model Delone Mclean

Erick Syaputra Chaniago<sup>1</sup>, Faradillah Hakim<sup>2</sup>, M. Fadhiel Alie<sup>3</sup>, Nining Ariati<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup>Sistem Informasi, Universitas Indo Global Mandiri

Jl. Jend. Sudirman, Kota Palembang

Email: [erikcaniago76@gmail.com](mailto:erikcaniago76@gmail.com)<sup>1</sup>, [faradillah.hakim@uigm.ac.id](mailto:faradillah.hakim@uigm.ac.id)<sup>2</sup>, [fadhiel@uigm.ac.id](mailto:fadhiel@uigm.ac.id)<sup>3</sup>, [ningariati@uigm.ac.id](mailto:ningariati@uigm.ac.id)<sup>4</sup>

Aplikasi MyPertamina adalah inovasi digital dari PT Pertamina yang bertujuan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan dengan memberikan layanan pembayaran non-tunai, navigasi lokasi SPBU, dan program loyalitas. Dengan menggunakan model DeLone & McLean, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh User Experience terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina di kalangan civitas akademika Universitas Indo Global Mandiri. Model ini mencakup dimensi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh User Experience terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina di kalangan civitas akademika Universitas Indo Global Mandiri. Hasilnya menunjukkan bahwa pengalaman pengguna, sistem, informasi, dan layanan berkontribusi sebesar 86,9% terhadap kepuasan pengguna. Pengalaman pengguna menjadi faktor paling dominan. Temuan ini memberikan kontribusi teoritis dan rekomendasi praktis untuk pengembangan aplikasi MyPertamina.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Model Delone Mclean, MyPertamina, SmartPLS, User Experience

The MyPertamina application is a digital innovation from PT Pertamina that aims to improve customer experience by providing non-cash payment services, gas station location navigation, and loyalty programs. Using the DeLone & McLean model, this study aims to analyze the influence of User Experience on user satisfaction of the MyPertamina application among academics at Universitas Indo Global Mandiri. This model includes dimensions of system quality, information quality, service quality, user satisfaction, and net benefits. The purpose of this study was to analyze the influence of User Experience on user satisfaction of the MyPertamina application among academics at Universitas Indo Global Mandiri. The results show that user experience, systems, information, and services contribute 95.2% to user satisfaction. User experience is the most dominant factor. These findings provide theoretical contributions and practical recommendations for the development of the MyPertamina application.

**Keywords:** Delone Mclean Model, MyPertamina, SmartPLS, User Experience, User Satisfaction

## I. PENDAHULUAN

Teknologi informasi telah mengubah cara orang menjalani kehidupan sehari-hari mereka, termasuk membeli bahan bakar minyak (BBM). Salah satu contoh penggunaan teknologi ini adalah melalui penggunaan aplikasi digital seperti MyPertamina. Aplikasi MyPertamina merupakan aplikasi yang dirilis oleh PT. Pertamina untuk seluruh pelanggan Pertamina. Aplikasi MyPertamina bertujuan untuk memberikan pengalaman kemudahan dalam bertransaksi kepada pelanggan Pertamina, selain itu aplikasi Pertamina juga bertujuan mempermudah pelanggan dalam hal mengantri untuk menunggu kembalian. Aplikasi MyPertamina ditujukan utamanya adalah untuk pengguna BBM bersubsidi jenis pertalite dan solar.

Namun, salah satu faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna dengan aplikasi digital adalah pengalaman pengguna, atau user experience. Pengalaman pengguna mencakup hal-hal seperti kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas informasi, sistem, dan layanan yang diberikan kepada pengguna. Oleh karena itu, diperlukan analisis tentang seberapa besar pengaruh pengalaman pengguna terhadap kepuasan pengguna dengan aplikasi.

Pemilihan aplikasi MyPertamina sebagai objek penelitian didasarkan pada perannya sebagai platform digital utama dari PT Pertamina dalam memfasilitasi transaksi BBM non-tunai serta loyalitas pelanggan. Selain itu, aplikasi ini digunakan secara luas dan relevan dengan konteks civitas akademika yang menjadi populasi penelitian

Model DeLone and McLean merupakan salah satu model yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Model DeLone and McLean memiliki enam variabel utama yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam penelitian ini, model ini diubah untuk mempertimbangkan pengalaman pengguna pada aplikasi mobile[1]. Pemilihan model DeLone and McLean dalam penelitian ini didasarkan pada kemampuannya yang komprehensif dalam mengevaluasi berbagai aspek sistem

informasi, baik dari sisi teknis (sistem, informasi, layanan) maupun dari sisi pengguna (kepuasan dan manfaat). Model ini juga fleksibel untuk dimodifikasi dengan menambahkan variabel user experience, sehingga cocok digunakan untuk menganalisis aplikasi digital modern seperti MyPertamina.

Berdasarkan latar belakang ini, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi bagaimana kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina di Universitas Indo Global Mandiri dipengaruhi oleh pengalaman pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pengembangan aplikasi digital yang lebih berfokus pada pengalaman dan kepuasan pengguna dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan model analisis SEM-PLS.

## II. LANDASAN TEORI

### 1. User Experience (UX)

Persepsi atau respons pengguna yang dihasilkan dari penggunaan yang diantisipasi terhadap suatu produk, sistem, atau layanan disebut pengalaman pengguna. Standar ISO 9241-210 [2] mendefinisikan user experience (UX) sebagai persepsi dan tanggapan individu yang dihasilkan dari penggunaan yang diharapkan dari suatu produk, sistem, atau layanan. Aspek emosional, psikologis, dan praktis interaksi dengan sistem digital adalah bagian dari user experience (UX). Untuk aplikasi MyPertamina, UX berarti kemudahan navigasi, kecepatan akses, tampilan antarmuka, dan kepuasan pengguna.

### 2. Kepuasan Pengguna

Tingkat perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan terhadap harapannya dikenal sebagai kepuasan pengguna. [3]. Kepuasan pengguna adalah salah satu indikator keberhasilan sistem informasi. Kepuasan pengguna sangat penting untuk menjadi setia dan terus menggunakan aplikasi [4].

### 3. Aplikasi Mobile

Aplikasi mobile dapat diartikan sebagai sistem yang dikembangkan untuk dijalankan pada perangkat seluler seperti smartphone, tablet, dan jam tangan digital. Aplikasi berbasis ponsel adalah jenis aplikasi yang dimaksudkan untuk berfungsi sebagai media alternatif untuk memperoleh pengetahuan, salah satunya dalam bidang pendidikan [5]. Oleh sebab itu, sejumlah perusahaan besar menciptakan aplikasi *mobile* mereka [6]. Dalam pemasaran digital, aplikasi mobile telah mengubah perilaku pelanggan dalam berbagai cara, dan ini sangat penting untuk strategi pemasaran bisnis, seperti yang dijelaskan di sini..

### 4. Aplikasi MyPertamina

Aplikasi *MyPertamina* adalah platform digital yang dikembangkan oleh PT Pertamina (Persero) sebagai inovasi untuk mempermudah transaksi non-tunai yang dilakukan di SPBU Pertamina, mendukung program digitalisasi. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, banyak perusahaan yang mengimplementasikan layanan berbasis aplikasi untuk meningkatkan pengalaman dan loyalitas pelanggan. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk membeli bahan bakar

dengan menggunakan saldo *LinkAja*, sehingga transaksi menjadi lebih praktis dan cepat [7].

### 5. SmartPLS

SmartPLS merupakan salah satu aplikasi *Model Structural Equation (SEM)* yang semakin populer dalam penelitian di bidang pendidikan tinggi. SmartPLS adalah perangkat lunak yang digunakan dalam analisis statistik. PLS-SEM merupakan teknik analisis multivariat yang dapat menguji model yang kompleks dengan banyak variabel independen dan dependen secara simultan. Metode ini sering dipilih ketika data penelitian tidak memenuhi asumsi distribusi normal, karena PLS-SEM tidak memerlukan asumsi ketat tentang normalitas data. Selain itu, PLS-SEM juga dapat digunakan untuk sampel yang relatif lebih kecil dibandingkan dengan perangkat lunak SEM lainnya [8].

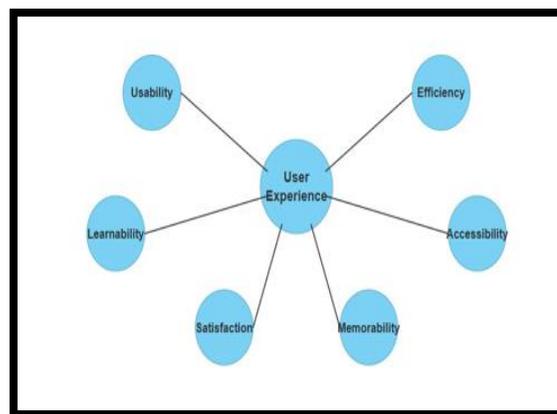
### 6. DeLone and McLean

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean membuat model ini sebagai kerangka kerja untuk menilai keberhasilan sistem informasi, yang terdiri dari enam dimensi utama: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dalam penelitian ini, hanya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, user experience, dan kepuasan pengguna digunakan [9].

### 7. Konseptual Model Dimensi User Experience

Pengalaman pengguna (UX) merupakan aspek yang tidak bisa ditinggalkan dalam faktor menentukan kepuasan pengguna terhadap aplikasi. Berdasarkan studi yang dilakukan oleh [10], terdapat beberapa aspek *User Experience* yang memengaruhi kepuasan pengguna. Model konseptual

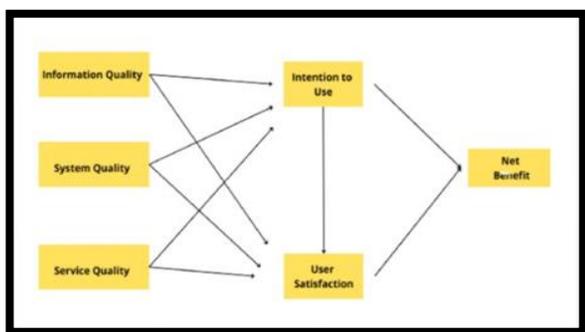
UX menunjukkan bagaimana komponen seperti Daya Tarik (Attractiveness), Kejelasan (Perspicuity), Efisiensi (Efficiency), Ketepatan (Dependability), dan Stimulasi (Stimulation) bekerja dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Elemen-elemen ini berperan dalam menciptakan aplikasi yang lebih intuitif dan memenuhi ekspektasi pengguna, sehingga meningkatkan tingkat kepuasan mereka. Berikut adalah komponen-komponen UX yang mempengaruhi kepuasan pengguna.



Gambar 1 Konseptual Dimensi User Experience

### 8. Konseptual Model Delone Mclean

William H. DeLone dan Ephraim R. McLean mengembangkan sebuah model yang menggambarkan faktor-faktor yang memengaruhi hasil dari sistem informasi. Model ini terdiri dari enam elemen utama, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dampak pada Individu, dan Dampak pada Organisasi. Model ini menjelaskan bagaimana kualitas sistem dapat memengaruhi tingkat penggunaan dan kepuasan pengguna, serta bagaimana kualitas informasi berperan dalam meningkatkan penggunaan dan kepuasan tersebut. Dampak-dampak ini pada akhirnya berdampak pada individu, yang kemudian mempengaruhi kinerja dan hasil pada tingkat organisasi secara keseluruhan [11].

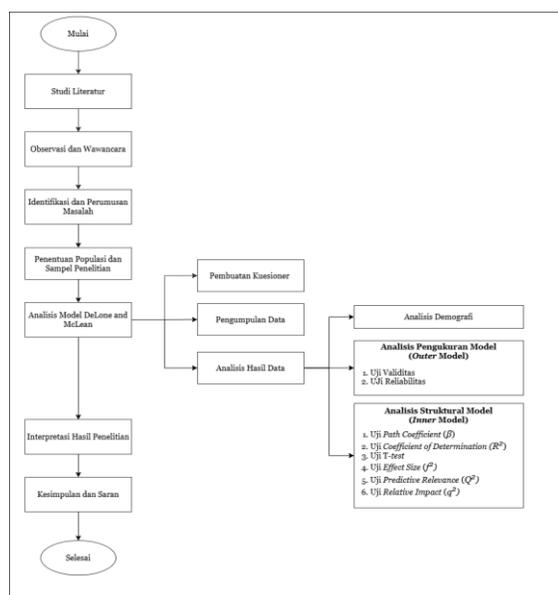


Gambar 2 Konseptual Model Delone Mclean

### III. METODE

#### 1. Tahapan Penelitian

Gambar 3 berikut merupakan tahapan penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini:



Gambar 3 Tahapan Penelitian

Pada Gambar 3 menjelaskan tahapan penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti yaitu mulai dari perumusan masalah, mencari referensi atau studi pustaka mengenai penelitian yang terkait, lalu mencari referensi model yang sesuai untuk digunakan pada penelitian ini, lalu melakukan pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner, setelah kuisioner terkumpul proses selanjutnya yaitu melakukan analisa data dengan Model Delone & Mclean. Selanjutnya melakukan pembahasan terhadap hasil pengolahan data dengan Model Delone & Mclean. Terakhir membuat kesimpulan dan saran terhadap hasil dari penelitian Analisis Kepuasan Pelanggan Aplikasi MyPertamina melalui *User Experience* dan Model Delone & Mclean di Lingkungan Universitas Indo Global Mandiri.

#### 2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah atau tempat yang terdiri dari subjek atau objek dengan kualitas dan kriteria tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian digunakan untuk menghasilkan kesimpulan. Dalam kasus ini, populasinya adalah pengguna MyPertamina yang telah menggunakan dan menggunakan aplikasi tersebut [12].

Metode pengambilan sampel probabilitas adalah pendekatan dalam pemilihan sampel yang menggunakan teknik acak, di mana setiap elemen dan anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk dipilih sebagai sampel penelitian. Dalam metode ini, peneliti menggunakan jenis random sampling, yang memungkinkan sampel dipilih secara acak tanpa urutan tertentu.

#### 3. Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini, sampel yang diambil adalah individu yang pernah menggunakan atau sedang menggunakan aplikasi MyPertamina. Penentuan ukuran sampel dilakukan menggunakan rumus Cochran untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi [13]. Perhitungan sampel dengan rumus Cochran sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{z^2 \cdot p \cdot q}{e^2} \dots \dots \dots (1) \\
 &= \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2} \\
 &= \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01} = 96,04
 \end{aligned}$$

Dari perhitungan yang didapat, dapat ditentukan jumlah sampel untuk penelitian ini yaitu sebesar 96,04 sampel.

#### 4. Variabel Penelitian

Penelitian ini mengadopsi Model Delone & Mclean sebagai acuan dasar dengan tujuan menyelesaikan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini. Variabel dan Indikator tersebut dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 1 Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Kode
Kualitas Sistem (System Quality)	Usability	SQ1
	Availability	SQ2
	Reliability	SQ3
	Adaptability	SQ4
	Response	SQ5
Kualitas Informasi (Information Quality)	Ketepatan Waktu	IQ1
	Akurasi	IQ2
	Kelengkapan	IQ3
	Relevansi	IQ4
	Format	IQ5
Kualitas Layanan (Service Quality)	Aspek Fisik	SRQ1
	Keandalan	SRQ2
	Kecepatan Respons	SRQ3
	Jaminan	SRQ4
	Empati	SRQ5
Pengalaman Pengguna (User Experience)	Daya Tarik	UE1
	Kejelasan	UE2
	Efisiensi	UE3
	Ketepatan	UE4
	Stimulasi	UE5
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	Kepuasan Keseluruhan	US1
	Kesesuaian Harapan	US2
	Pengalaman Positif	US3
	Minat	US4
	Berkelanjutan Rekomendasi	US5

Dari konseptual model yang dibuat oleh peneliti, maka dirumuskanlah hipotesis dari permasalahan yang ada. Hipotesis yang dapat diambil dari konseptual model yang dirancang oleh peneliti yaitu :

**H1** = Kualitas Sistem (*System Quality*) memengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

**H2** = Kualitas Informasi (*Information Quality*) memengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

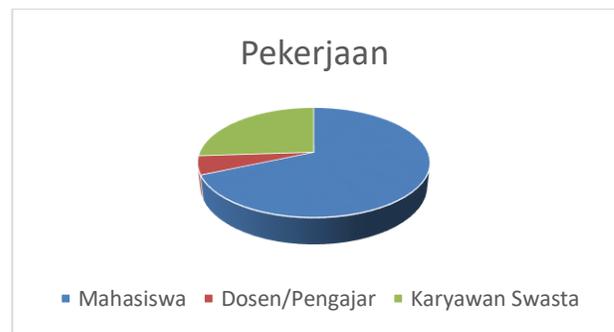
**H3** = Kualitas Layanan (*Service Quality*) memengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

**H4** = Pengalaman Pengguna (*User Experience*) memengaruhi Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Profil Responden

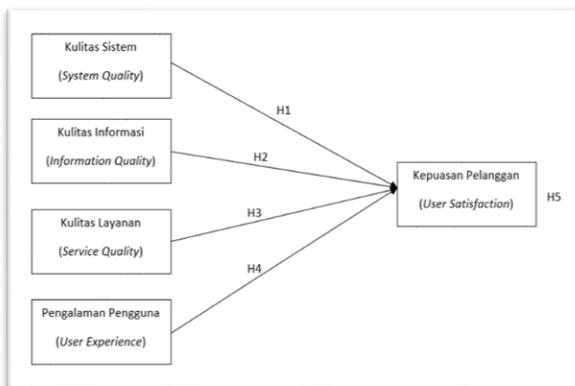
Berikut merupakan data responden yang telah mengisi penelitian aplikasi MyPertamina kali ini di Kota Palembang.



Gambar 5 Grafik Pekerjaan Responden

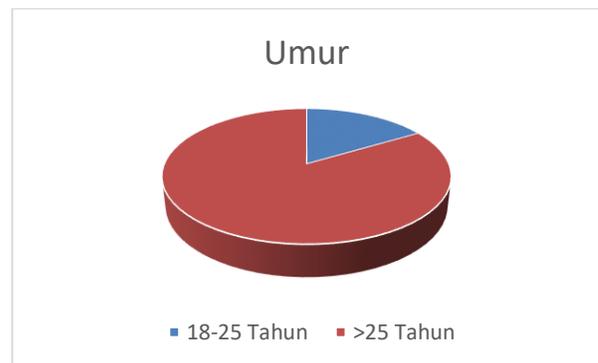
5. Hipotesis Penelitian

Berikut ini adalah hipotesis penelitian yang dirumuskan oleh penulis dalam penelitian kali ini :



Gambar 4 Hipotesis Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas responden pengguna aplikasi MyPertamina adalah mahasiswa, diikuti oleh karyawan swasta dan dosen/pengajar. Keberagaman latar belakang pekerjaan ini memberikan gambaran komprehensif yang berguna dalam menganalisis kepuasan dan pengalaman pengguna berdasarkan model DeLone & McLean.



Gambar 6 Grafik Umur Responden

Mayoritas responden dalam penelitian ini berusia di atas 25 tahun, menunjukkan bahwa pengguna aplikasi MyPertamina didominasi oleh individu yang telah bekerja dan memiliki kebutuhan mobilitas tinggi. Sementara itu, kelompok usia 18–25 tahun meskipun lebih sedikit, tetap memberikan wawasan penting terkait adaptasi teknologi. Distribusi usia ini membantu memahami perbedaan kepuasan dan pengalaman pengguna berdasarkan rentang usia.

2. Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dan reliabilitas instrumen adalah langkah penting dalam penelitian kuantitatif. Ini dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur dan bahwa pengukuran mereka konsisten. Uji validitas dilakukan untuk mengevaluasi seberapa baik masing-masing pertanyaan dalam kuesioner dapat menggambarkan variabel yang diteliti [14]. Sementara itu, uji reliabilitas dilakukan dengan maksud mengukur ulang konsistensi internal dari instrumen, biasanya menggunakan nilai Cronbach’s Alpha [15]. Jika nilai validitas dan reliabilitas memenuhi standar yang ditentukan, maka instrumen penelitian dapat dianggap layak untuk digunakan dalam pengumpulan data.

Tabel 2 Uji Validitas

	IQ	SQ	SRQ	UE	US
IQ1	0.809	0.703	0.731	0.700	0.682
IQ2	0.654	0.605	0.640	0.497	0.566
IQ3	0.634	0.603	0.608	0.678	0.601
IQ4	0.738	0.692	0.633	0.768	0.764
IQ5	0.714	0.691	0.618	0.627	0.576
SQ1	0.762	0.872	0.764	0.811	0.708
SQ2	0.502	0.567	0.576	0.537	0.476
SQ3	0.755	0.775	0.726	0.702	0.636
SQ4	0.775	0.837	0.736	0.773	0.662
SQ5	0.802	0.835	0.801	0.781	0.766
SRQ1	0.402	0.406	0.507	0.381	0.345
SRQ2	0.669	0.714	0.708	0.681	0.589
SRQ3	0.707	0.783	0.811	0.703	0.696
SRQ4	0.742	0.689	0.787	0.731	0.787
SRQ5	0.639	0.635	0.704	0.557	0.521
UE1	0.602	0.663	0.499	0.691	0.569

UE2	0.787	0.744	0.721	0.786	0.766
UE3	0.705	0.702	0.691	0.759	0.725
UE4	0.621	0.694	0.655	0.683	0.567
UE5	0.687	0.623	0.664	0.763	0.692
US1	0.791	0.719	0.798	0.732	0.835
US2	0.665	0.621	0.611	0.672	0.765
US3	0.629	0.621	0.660	0.645	0.686
US4	0.684	0.631	0.630	0.709	0.777
US5	0.701	0.625	0.597	0.732	0.775

Pada Tabel 2 nilai-nilai pada tabel menunjukkan loading indikator terhadap konstraknya (nilai di kolom yang sesuai dengan baris indikator) dan korelasi indikator dengan konstruk lainnya (nilai di kolom lain). Sebagai contoh, indikator IQ1 memiliki nilai loading 0.809 pada konstruk IQ, yang lebih besar daripada korelasinya terhadap konstruk lain seperti SQ (0.703), SRQ (0,731), UE (0.700), dan US (0.682). Ini menunjukkan bahwa indikator SQ2 valid terhadap konstruk SQ. Indikator SQ2 juga memiliki nilai loading 0,567 pada konstruk SQ, yang lebih besar daripada korelasinya terhadap konstruk lain seperti IQ (0.502) atau SRQ (0.576). Ini menunjukkan bahwa untuk sebagian besar indikator, validitas diskriminan terpenuhi.

Tabel 3 Cronbach’s Alpha

Cronbach's alpha	
IQ	0.755
SQ	0.838
SRQ	0.753
UE	0.790
US	0.826

Hasil uji reliabilitas penelitian ini menunjukkan bahwa setiap konstruk yang digunakan dalam model penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang berbeda. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,7 menunjukkan bahwa konstruk memiliki tingkat konsistensi yang memadai. Berdasarkan temuan ini, setiap variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,7.

Tabel 4 Composite Reability

	(rho a)	(rho c)
IQ	0.764	0.836
SQ	0.860	0.887
SRQ	0.792	0.833
UE	0.800	0.856
US	0.831	0.878

Bagian dari analisis luar model adalah uji ketahanan komposit untuk menilai tingkat konsistensi internal konstruk yang digunakan dalam penelitian ini. Sejauh mana indikator-indikator dalam satu konstruk memberikan hasil yang konsisten dikenal sebagai reliabilitas komposit. Metode ini memberikan keandalan yang lebih baik dibandingkan Cronbach's Alpha karena mempertimbangkan bobot loading setiap indikator. Ini terutama berlaku untuk model berbasis Partial Least Squares (PLS) harus memiliki reliabilitas yang memadai, dengan nilai reliabilitas komposit yang baik di atas 0,7.

3. Uji Inner

Uji dalam model dilakukan untuk mengetahui bagaimana variabel laten dalam mode struktural berhubungan satu sama lain.

4. Uji R-Square

Uji R-Square dari hasil oalh data responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5 R-Square

	R-Square	R-square adjusted
US	0.876	0.869

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel kepuasan pengguna (US) memiliki nilai R-Square sebesar 0,876. Ini menunjukkan bahwa variabel independen seperti kualitas informasi (IQ), kualitas sistem (SQ), kualitas layanan (SRQ), dan pengalaman pengguna (UE) dapat bertanggung jawab atas 87,6% dari variasi kepuasan pengguna. Faktor tambahan yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini menyumbang 12,4% dari variasi tersebut.

Berdasarkan nilai R-Square, dapat disimpulkan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik. Nilai yang tinggi menunjukkan bahwa variabel independen yang digunakan dalam penelitian—kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna—sangat berkontribusi dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna dengan aplikasi MyPertamina.

5. Uji F-Square

Uji f-square digunakan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen dalam penelitian ini.

Tabel 6 F-Square

	US
IQ	0.184
SQ	0.166
SRQ	0.098
UE	0.360

Berdasarkan hasil perhitungan F-Square, dapat disimpulkan bahwa keempat variabel—kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna—berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina, dengan pengalaman pengguna memberikan pengaruh terbesar. Ini menunjukkan bahwa, meskipun kualitas informasi, sistem, dan layanan penting, pengalaman pengguna adalah faktor paling penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan dengan aplikasi.

6. Uji Path Coefficient

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen—Kepuasan Pengguna—dilakukan uji Path Coefficient pada tahap uji dalam model. T-statistik dan P-nilai, yang merupakan hasil dari uji ini, digunakan untuk mengevaluasi kekuatan hubungan dan signifikansi masing-masing variabel. Tabel berikut menunjukkan hasil uji rute koefisien.

Tabel 7 Path Coefficient

	T statistics ( O/STDEV )	P values
IQ -> US	3.064	0.002
SQ -> US	3.025	0.003
SRQ -> US	2.785	0.005
UE -> US	3.539	0.000

Semua variabel independen—kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan pengalaman pengguna—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, seperti yang ditunjukkan oleh nilai T-statistik yang lebih besar dari 1.96 dan nilai P-value yang lebih rendah dari 0.05 berdasarkan hasil uji coefektivitas jalan. Meskipun *Quality System* memiliki nilai *T-statistik* dan *P-value* yang besar, pengaruh terbesar terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina ditunjukkan oleh User Experience dengan nilai *P-value* dan *T-statistik* 0.000 dan 3.539, yang menunjukkan bahwa pengalaman pengguna adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa meningkatkan kualitas pengalaman pengguna, sistem, layanan, dan informasi sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

7. Input dan Output Penelitian

Dalam penelitian ini, *input* mencakup variabel-variabel seperti:

- a. Kualitas Sistem: Stabilitas aplikasi, kecepatan transaksi, dan kemudahan navigasi.
- b. Kualitas Informasi: Keakuratan data yang ditampilkan, relevansi informasi yang diberikan, serta kejelasan dalam penyajian informasi.

- c. Kualitas Layanan: Responsivitas layanan pelanggan, kemudahan mendapatkan bantuan, serta keandalan dalam menyelesaikan keluhan pengguna.
- d. Pengalaman Pengguna: Seberapa nyaman dan mudah pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi, serta kepuasan mereka dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia.

Dari data yang diolah, *output* penelitian menunjukkan bahwa:

- a. Pengalaman pengguna memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pelanggan dengan koefisien jalur tertinggi. Ini menunjukkan bahwa pengalaman yang lebih baik dengan menggunakan aplikasi mengarah pada tingkat kepuasan pengguna yang lebih tinggi.
- b. Kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas sistem dan informasi; kecepatan transaksi dan keakuratan informasi adalah faktor utama yang menentukan persepsi positif aplikasi.
- c. Meskipun memiliki pengaruh yang lebih rendah dibandingkan variabel lainnya, kualitas layanan berkontribusi terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan pelanggan penting, fitur utama yang perlu diperbaiki adalah kinerja sistem dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.
- d. Temuan dari penelitian ini mendukung rumusan masalah yang diajukan di awal, di mana faktor-faktor yang diuji benar-benar memiliki dampak terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian, judul penelitian ini secara langsung menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan.

## V. KESIMPULAN

### 1. Kesimpulan

Semua variabel independen—Information Quality, System Quality, Service Quality, dan User Experience—berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyPertamina. Meskipun *Quality System* memiliki *T-statistik* dan *P-value* yang cukup besar, itu masih signifikan dan menunjukkan bahwa sistem harus diperbaiki. Di antara keempat variabel tersebut, pengalaman pengguna memiliki pengaruh paling besar, menunjukkan bahwa pengalaman yang baik sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

### 2. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar pengelola aplikasi MyPertamina meningkatkan kualitas informasi, memperbaiki sistem agar lebih andal dan cepat, serta memberikan layanan pelanggan yang responsif. Fokus utama harus diberikan pada peningkatan pengalaman pengguna, mengingat pengaruhnya yang paling dominan terhadap

kepuasan pengguna dan untuk peneliti selanjutnya, dapat diharapkan menambahkan variabel baru seperti *Trust in Technology* atau *Social Influence*, mengembangkan model dengan pendekatan lain seperti TAM atau UTAUT, serta melakukan studi perbandingan dengan aplikasi sejenis untuk mendapat pemahaman dengan lebih mendalam terkait apa saja yang memengaruhi kepuasan pengguna.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, "Pengujian Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean Pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksaan Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara," *J. Ris. Akunt. dan Audit. "GOODWILL,"* vol. 12, no. 1, pp. 1–15, 2021.
- [2] D. Y. Nofita and J. Veri, "Mengukur Keberhasilan Penerapan Aplikasi Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) dengan Model Kesuksesan Delon and Mclean," *J. Ekobistek*, vol. 13, no. 2, pp. 27–35, 2024, doi: 10.35134/ekobistek.v13i2.776.
- [3] A. Kholik, A. Soegiarto, W. P. Sari, and U. Negeri, "Strategi Komunikasi Visual dalam User Interface ( UI ) dan User Experience ( UX ) Untuk Membangun Kepuasan Pengguna," no. 4, 2024.
- [4] M. Yani Balaka, J. Wiwin Kuswinardi, I. I. Dewa, A. Y. Wilyadewi, B. Efendi, and R. Zulfikhar, "Aplikasi mobile dalam pemasaran digital: analisis literatur tentang pengaruhnya terhadap keuangan dan strategi pemasaran bisnis," *J. Mob. dalam Pemasar. Digit.*, vol. 7, no. 3, pp. 21979–21988, 2023.
- [5] A. A. Nozari, "Interface Data Sistem ERP SAP Dan Aplikasi Android Di Server Hosting Menggunakan Flat File (Studi Kasus: Aplikasi Mobile Populasi Sapi Pada PT. Great Giant Livestock)," *J. Inform. dan Rekayasa Perangkat Lunak*, vol. 1, no. 2, pp. 158–166, 2020, doi: 10.33365/jatika.v1i2.362.
- [6] D. F. Nursyahbani, F. Ismawan, and A. Wilson, "Perancangan Aplikasi Pembelajaran Tiga Bahasa Indonesia–Sunda Inggris dilengkapi Kamus Berbasis Android," *J. Ris. dan Apl. Mhs. Inform.*, vol. 4, no. 01, pp. 1–8, 2023, doi: 10.30998/jrami.v4i01.3895.
- [7] R. Maulana, A. Voutama, and T. Ridwan, "Analisis Sentimen Ulasan Aplikasi MyPertamina pada Google Play Store menggunakan Algoritma NBC," *J. Teknol. Terpadu*, vol. 9, no. 1, pp. 42–48, 2023, doi: 10.54914/jtt.v9i1.609.
- [8] A. Muhson, "Analisis Statistik Dengan SmartPLS," *Univ. Negeri Yogyakarta*, pp. 1–34, 2022.
- [9] M. Lean, U. Khairun, and F. Ekonomi, "e-ISSN 2774-5155 p-ISSN 2774-5147," pp. 475–484, 2024.
- [10] G. Tanjungan, "Perancangan Pertanyaan Indikator User Experience Aplikasi SIMPONI Mobile Universitas Multi Data Palembang Menggunakan User

- Experience Questionnaire,” *Jurnal.Mdp.Ac.Id*, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/msc/article/view/1825>
- [11] A. L. Hutagaol and Sfenrianto, “Evaluasi Care General Insurance System Solution Menggunakan Metode Delone dan Mclean di Asuransi XYZ,” *Media Bina Ilm.*, vol. 18, no. 4, pp. 935–946, 2023.
- [12] M. Darwi, Islamiyah, and M. L. Jundillah, “Penerapan Metode PIECES Framework Sebagai Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Dalam Penggunaan Sistem Informasi Akademik,” *Adopsi Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 59–70, 2023, doi: 10.30872/atasi.v2i1.459.
- [13] S. Ramadhan and N. Safitri, “Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Terhadap Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Bina Insani,” *Inf. Manag. Educ. Prof. J. Inf. Manag.*, vol. 5, no. 2, p. 85, 2021, doi: 10.51211/imbi.v5i2.1562.
- [14] S. Ismulyaty, Nurmaini, and M. Roni, “Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo),” *NISBAH J. Perbanka Syariah*, vol. 8, no. 1, pp. 66–75, 2022, doi: 10.30997/jn.v8i1.6117.
- [15] Y. Utami, “Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Instrument Penilaian Kinerja Dosen,” *J. Sains dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 21–24, 2023, doi: 10.55338/saintek.v4i2.730.