

# Analisis Kualitas Aplikasi Myrepublic Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM)

, Megawaty<sup>1)</sup>, Bob Dicky<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma  
Jl Jendral Ahmad Yani, Kecamatan Seberang Ulu I Palembang

email : megawati@binadarma.ac.id, bobdicky020999@gmail.com

## **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kualitas aplikasi My Republik menggunakan metode TAM. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penentuan sampel menggunakan rumus slovin dengan persen kesalahan dalam penarikan sampel 10% yaitu 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara langsung yaitu dengan cara survei langsung menggunakan google form (online) dengan pengukuran variabel skala likert. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda variabel yang memiliki pengaruh terhadap kondisi nyata pengguna informasi adalah variabel *perceived usefulness*, (X1), *Perceived Ease of Use* (X2) *Attitude Toward Using* (X4) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kondisi nyata *Actual Technology Usage* (Y) sedangkan yang tidak memiliki pengaruh adalah *Behavioral Intention To Use* (X4). Berdasarkan analisa hubungan koefisiensi korelasi menggunakan SPSS adalah 63.812. Berdasarkan nilai R Square sebesar 0,836, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 72,9% sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain diluar model.

**Kata kunci**—Kualitas, Myrepublic, TAM.

## **Abstract**

This study aims to measure the service quality of the My Republik application using the TAM method. The type of data in this study is quantitative. Sample determination using the slovin formula with a percent error in sampling of 10% which is 100 respondents. Data collection in this study was carried out directly, namely by means of a direct survey using google form (online) with variable measurements of the likert scale. Based on the results of multiple regression analysis, the variables that have an influence on the real conditions of information users are *perceived usefulness* variables, (X1), *Perceived Ease of Use* (X2) *Attitude Toward Using* (X4) has a significant influence on the real conditions of *Actual Technology Usage* (Y) while those that have no influence are *Behavioral Intention To Use* (X4). Based on the analysis of the correlation coefficient relationship using SPSS is 63,812. Based on the R Square value of 0.836, this implies that the influence of the variables X1, X2, X3, and X4 together on Y is 72.9% while the remaining 27.9% is influenced by other variables outside the model

**Keywords**—Quality of Service, Myrepublic, TAM.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan dari teknologi informasi sejak abad ke-21 mampu menghadirkan hal-hal baru yang bisa semakin mempermudah kebutuhan hidup sehari-hari, salah satu contohnya adalah hadirnya internet. Teknologi dapat dimanfaatkan dan berperan penting untuk memenuhi

tujuan untuk membagikan informasi yang penting. Teknologi informasi sebagai acuan dalam perkembangan jaman mengakibatkan kebutuhan informasi meningkat tajam [1]. Secara umum internet dapat diartikan sebagai pertukaran informasi dan komunikasi. Semua informasi bisa didapatkan dengan mudah dan bebas di internet tanpa ada batasan [2]. Perkembangan teknologi yang demikian pesat saat ini, telah membawa dampak pada kehidupan masyarakat. Sehingga saat ini masyarakat semakin dimudahkan untuk berkomunikasi. Salah satunya perkembangan komunikasi melalui layanan internet yang serba cepat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Fenomena ini didukung oleh dunia usaha yang mengalami perkembangan yang sangat pesat dengan munculnya berbagai perusahaan yang berusaha menyediakan layanan internet, guna memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat [3].

Myrepublic merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang *Internet Service Provider* (ISP) dan Smart TV. Berkembangnya perusahaan ISP di Indonesia membuat para penggunanya berlomba-lomba mencari layanan yang paling baik sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Sejauh ini Myrepublic telah mempunyai jangkauan area tujuh provinsi di Indonesia [4]. Internet sebuah media yang memberikan kemudahan dalam mengakses informasi, hiburan dan komunikasi bagi masyarakat. Dengan adanya internet dapat membantu masyarakat, apalagi bagi masyarakat yang memiliki mobilitas tinggi, karena internet tidak hanya untuk komunikasi dan pencarian informasi tetapi juga digunakan untuk kegiatan bisnis [5].

Kualitas layanan adalah layanan yang difasilitasi dari pengembang untuk pengguna. Pelayanan yang didapat misalnya adalah pembaharuan aplikasi, dan ulasan dari pengembang terkait jika ada masalah di dalam aplikasi tersebut. Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen. Jika kualitas layanan yang diberikan maksimal, otomatis kepuasan konsumen akan mengalami peningkatan [6]. Kualitas layanan perusahaan juga perlu memperhatikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah ukuran perasaan yang muncul setelah seorang pelanggan membeli produk maupun layanan yang Anda tawarkan dan membandingkannya dengan ekspektasi yang dia harapkan. Tujuan dari meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan agar para konsumen dapat membeli ulang kembali [7].

Kualitas sebuah aplikasi merupakan hal penting dalam suatu pengembangan sistem informasi. Sebuah sistem harus dapat memenuhi kepentingan dan keinginan pemakai [8]. Myrepublic memberikan pelayanan ekstra bagi para konsumen agar selalu diminati oleh masyarakat. Dengan pelayanan yang maksimal ini republik meluncurkan guna mempermudah bagi konsumen Myrepublic yaitu aplikasi Myrepublic. Fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Myrepublic yaitu adanya fitur pembayaran melalui aplikasi Myrepublic dan produk-produk tambahan (mini combo TV, Movies, Genflix, Golf Chanel), serta terdapat customer service melalui whatsapp, twitter jika terjadi masalah pada jaringan, serta dapat mendekteksi kondisi jaringan internet, perbaikan pada Wifi (laporan kendala, perbaikan mandiri).

Banyaknya fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi Myrepublic yang digunakan untuk mempermudah pelanggan/konsumen, terdapat juga kendala-kendala pada aplikasi Myrepublic seperti output menu tidak sesuai dengan menu yang diakses, terdapat beberapa menu yg eror jika diklik (diakses), tidak dapat melakukan pembayaran melalui aplikasi Myrepublic, dan pembacaan pada status internet yang tidak sesuai dengan hasil pada jaringan internet. Dengan adanya permasalahan ini peneliti tertarik untuk melihat kualitas layanan pada aplikasi Myrepublic dengan topik penelitian "Pengukuran Kualitas Layanan Aplikasi Myrepublic Menggunakan Metode TAM". Berdasarkan latar belakang yang telah diterangkan diatas maka penulis mencoba merumuskan permasalahan yang dapat menjadi tolak ukur dari permasalahan yang ada yaitu "Bagaimana mengukur kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM Dengan menggunakan 5 konstruk yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), sikap terhadap penggunaan teknologi (*attitude toward using*), minat perilaku menggunakan teknologi (*behavioral intention to use*), dan penggunaan teknologi sesungguhnya (*actual technology usage*). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM.

## 2. METODELOGI PELAKSANAAN

### 2.1 Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah studi kasus Kualitas Layanan Aplikasi Myrepublic di Kota Palembang. Jenis data dalam penelitian ini adalah kuantitatif.

### 2.2 Tahapan Penelitian

1. Tahap pertama, tahapan pendahuluan menjelaskan tentang arah dan jenis penelitian yang akan dilakukan.
2. Tahap kedua, tahapan pengumpulan data dimana peneliti melakukan perhitungan sampel, penjelasan tentang variabel penelitian, pembuatan atau perencanaan kuesioner dengan metode TAM (*Technologi Acceptance Model*), setelah proses penyebaran kuesioner dilakukan, maka dilanjutkan dengan melakukan uji validitas dan reliabilitas pada masing-masing variabel, dan selanjutnya membuat analisis data dengan melakukan pembuatan tabulasi data yaitu memasukan data dari jawaban responden sesuai dengan skala Likert pada masing-masing pernyataan.
3. Tahap ketiga, tahapan analisis data yaitu tahap menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian dan gambaran umum responden gambaran umum tersebut dapat berupa tabel jumlah presentase dan grafik responden, kemudian melakukan analisis deskriptif penelitian yaitu analisis setiap butir pernyataan kuesioner untuk mencari nilai mean beserta kategori dari hasil mean tersebut.
4. Tahap keempat, tahapan pengambilan keputusan atau penentuan keputusan yang berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan seperti kesimpulan untuk variabel yang paling berpengaruh dan kurang berpengaruh, saran juga ditujukan kepada pihak Myrepublic, dan saran untuk peneliti yang akan melakukan penelitian yang topiknya sama dengan penelitian ini.

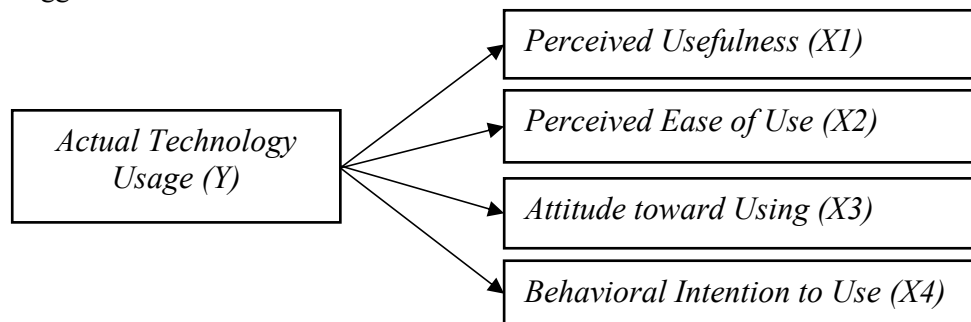
### 2.3 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi Myrepublic yaitu sebanyak 280.000 pengguna aktif saat ini. Dalam penelitian ini pengambilan sampel peneliti menggunakan rumus slovin [9].

$$n = \frac{N}{1+N(\epsilon^2)} = \frac{54.380}{1+54.380(0,1^2)} \tag{1}$$

$$n = \frac{54.380}{544,8} 99,82 \tag{2}$$

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 99,82 yang dibulatkan menjadi 100 pengguna. Penelitian ini dilaksanakan di kantor Myrepublic. Pengumpulan data dilakukan secara langsung yaitu menggunakan lembar kuisisioner.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

## 2.4 Hipotesis

### 2.5

Berdasarkan model kerangka konseptual tersebut, penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1 : *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Technology Usage*
- H2 : *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Technology Usage*
- H3 : *Attitude Toward Using* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Technology Usage*
- H4 : *Behavioral Intention To Use* berpengaruh signifikan terhadap *Actual Technology Usage*

## 2.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan SPSS versi 25:

1. Uji Normalitas  
Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Dalam penelitian ini uji normalitas menggunakan Uji Kolmogorof-Smirnov [10].
2. Uji Multikolinieritas  
Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji ada tidaknya multikolinieritas dapat digunakan nilai tolerance atau *variance inflation factor* (VIF).
3. Uji Parsial (Uji t)  
Uji t dikenal dengan uji parsial, yaitu untuk menguji bagaimana pengaruh masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri terhadap variabel terikatnya.
4. Uji signifikan silmultan (Uji F)  
Uji pengaruh bersama-sama (*joint*) digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau *joint* mempengaruhi variabel dependen [10].
5. Uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)  
koefisien determinasi digunakan untuk menguji goodness-fit dari model regresi. Nilai koefisien determinasi ini adalah antara nol sampai dengan satu ( $0 < R^2 < 1$ ) [10].

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di kantor myrepublic yang beralamatkan di jalan Jl. Angkatan 45 No.8G Demang Lebar Daun Kecamatan Ilir Barat, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Penelitian ini telah menjelaskan bahwa responden merupakan pengguna aplikasi MYrepublic di Kota Palembang, penelitian ini terdapat 100 responden.

Berdasarkan hasil kuesioner yang sudah disebar dan diolah menggunakan SPSS 25 menunjukkan bahwa dari keempat variabel yang diukur yaitu *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *attitude toward using* (X3), *behavioral intention to use* (X4), dan *actual technology usage* (Y) maka menghasilkan angka kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM (*Technolgy Acceptance Model*), terdapat nilai interval yang menghasilkan bahwa pertanyaan responden banyak memilih setuju maka dari itu kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM (*Technolgy Acceptance Model*) di Kantor Myrepublic khususnya Kota Palembang memiliki kualitas layanan aplikasi yang baik yang digunakan oleh pelanggan.

3.1. Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pertanyaan	r <sub>hitung</sub>	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
Perceived Usefulness	Pertanyaan 1	0.752	0,444	Valid
	Pertanyaan 2	0.718	0,444	Valid
	Pertanyaan 3	0.893	0,444	Valid
	Pertanyaan 4	0.778	0,444	Valid
	Pertanyaan 5	0.774	0,444	Valid
Perceived Ease Of Use	Pertanyaan 1	0.830	0,444	Valid
	Pertanyaan 2	0.776	0,444	Valid
	Pertanyaan 3	0.763	0,444	Valid
	Pertanyaan 4	0.810	0,444	Valid
	Pertanyaan 5	0.841	0,444	Valid
Attitude Toward Using	Pertanyaan 1	0.853	0,444	Valid
	Pertanyaan 2	0.759	0,444	Valid
	Pertanyaan 3	0.872	0,444	Valid
	Pertanyaan 4	0.939	0,444	Valid
Behavioral Intention To Use	Pertanyaan 1	0.759	0,444	Valid
	Pertanyaan 2	0.872	0,444	Valid
	Pertanyaan 3	0.853	0,444	Valid
	Pertanyaan 4	0.939	0,444	Valid
Actual Technology Usage	Pertanyaan 1	0.930	0,444	Valid
	Pertanyaan 2	0.975	0,444	Valid
	Pertanyaan 3	0.975	0,444	Valid

Dilihat dari tabel 1 diketahui bahwa masing-masing item pernyataan memiliki r<sub>hitung</sub> > r<sub>tabel</sub> (0,444) dan nilai positif. Dengan demikian setiap pernyataan tersebut dinyatakan valid.

3.2. Uji Realibilitas

Tabel 2 Hasil Uji Realibilitas

Variable	Cornbach's Alpha	Nilai Alpha	Ket.
Perceived Usefulness	0,797	0,70	Reliabel
perceived ease of use	0,807	0,70	Reliabel
attitude toward using	0,826	0,70	Reliabel
behavioral intention to use	0,826	0,70	Reliabel
actual technology usage	0,878	0,70	Reliabel

Berdasarkan Tabel 2 diatas, menunjukkan bahwa seluruh nilai Cronbach's Alpha (α) lebih besar dari 0,70 (standar nilai Alpha). Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliable.

3.3. Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.75291693
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.070
	Negative	-.061
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Berdasarkan uji normalitas data Kolmogorov-Smirnov dapat diketahui bahwa nilai signifikansi (p) nya adalah 0.200 (p>0.05). Berdasarkan nilai signifikansi (p) tersebut dapat

dikatakan bahwa hasil Kolomogorov-Smirnov menunjukkan data tersebut terdistribusi normal, sehingga dapat dilanjutkan dengan analisis statistik parametrik.

#### 3.4. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi atau hubungan antar variabel bebas (independen) dengan melihat nilai Tolerance dan VIF (*Variant Inflation Factor*) pada model regresi, standar nilai VIF agar dikategorikan bebas dari multikolinieritas cukup beragam namun 2 nilai standar yang sering dipakai sebagai batasan adalah 5 atau 10, maka peneliti memakai nilai VIF 10. Jika Tolerance lebih dari 0,1 dan VIF kurang dari 10 maka tidak terjadi multikolinieritas. Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal yaitu variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas dengan nol. Hasil dari uji multikolinieritas dapat dilihat pada table 4.

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-3.471	1.079		.394	2.541	.394	2.541
	PU	.335	.064	.446	.395	2.532	.395	2.532
	PEOU	.210	.068	.263	.422	2.368	.422	2.368
	ATU	.156	.065	.197	.265	3.772	.265	3.772
	BIU	.089	.088	.106	1.018	.311	.394	2.541

Dalam tabel coefficient dapat anda perhatikan bahwa nilai standar error kurang dari satu, yaitu  $X_1 = 0,064$ ,  $X_2 = 0,068$ ,  $X_3 = 0,065$ , dan  $X_4 = 0,088$  dimana keduanya kurang dari satu. Serta nilai koefisien beta juga kurang dari satu dimana  $X_1 = 0,446$ ,  $X_2 = 0,68$ ,  $X_3 = 0,65$ , dan  $X_4 = 0,88$ . Maka dapat dikatakan bahwa nilai standar error rendah dan multikolinieritas tidak terdeteksi. Selanjutnya pastikan lagi dengan nilai rentang upper dan *lowerbound confidence interval*, apakah lebar atau sempit.

#### 3.5. Uji t

Tabel 5 Hasil Uji t

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-3.471	1.079		-3.216	.002
	<i>Perceived Usefulness</i>	.335	.064	.446	5.236	.000
	<i>perceived ease of use</i>	.210	.068	.263	3.099	.003
	<i>attitude toward using</i>	.156	.065	.197	2.397	.018
	<i>behavioral intention to use</i>	.089	.088	.106	1.018	.311

#### Pengujian Hipotesis Pertama (H1)

Berdasarkan tabel output SPSS "*Coefficients*" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *Perceived Usefulness* (X1) adalah sebesar 0,02. Karena nilai Sig.  $0,000 < \text{probabilitas } 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 atau hipotesis kedua terima. Artinya ada pengaruh *Perceived Usefulness* (X1) terhadap kualitas layanan (Y). Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai t hitung variabel PU adalah sebesar 5,236. Maka nilai thitung  $5,236 > \text{ttabel } 1,984$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang berarti terdapat hubungan X1

terhadap Y. Dalam hal ini pengguna sudah merasakan begitu manfaat dalam menggunakan aplikasi tersebut, atau aplikasi tersebut sudah cukup membantu masyarakat kota Palembang dalam melakukan pengoprasian, sehingga sudah dapat mendorong minat pengguna my republic dalam menggunakan aplikasi.

**Pengujian Hipotesis Kedua (H2)**

Berdasarkan tabel output SPSS "*Coefficients*" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *perceived ease of use* (X2) adalah sebesar 0,03. Karena nilai Sig. 0,000 < probabilitas 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 atau hipotesis kedua terima. Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai t hitung variabel *perceived ease of use* adalah sebesar 5,236 maka nilai t hitung 5,236 > t tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat hubungan X2 terhadap Y. Dalam hal ini pengguna merasa aplikasi Myrepublic mudah digunakan dan cukup praktis untuk digunakan dalam pengoperasian, sehingga mendorong minat pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

**Pengujian Hipotesis Ketiga (H3)**

Berdasarkan tabel output SPSS "*Coefficients*" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *attitude toward using* (X2) adalah sebesar 0,018. Karena nilai Sig. 0,000 < probabilitas 0,05. Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai t hitung variabel *attitude toward using* adalah sebesar 2,397, maka nilai t hitung 2,397 > t tabel 1,984, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat hubungan X3 terhadap Y. Tingkat rasa kepercayaan yang tinggi membuat pengguna selalu menggunakan aplikasi Myrepublic, dimana masyarakat percaya dengan sistem pada aplikasi Myrepublic.

**Pengujian Hipotesis Keempat (H4)**

Berdasarkan tabel output SPSS "*Coefficients*" di atas diketahui nilai Signifikansi (Sig) variabel *behavioral intention to use* (X4) adalah sebesar 0,018. Karena nilai Sig. 0,311 > probabilitas 0,05. Berdasarkan output SPSS di atas diketahui nilai t hitung variabel *behavioral intention to use* adalah sebesar 1,018, nilai t hitung 1,018 < t tabel 1,986, sehingga dapat disimpulkan bahwa H4 ditolak yang berarti tidak terdapat hubungan X4 terhadap Y. Tingkat media massa atau teman sebaya tidak memiliki pengaruh terhadap keputusan pengguna. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa norma subjektif tidak berpengaruh langsung terhadap kecenderungan pengguna dalam menggunakan aplikasi Myrepublic.

Tabel 6 Hasil Uji F (Anova)

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	150.788	4	37.697	63.812	.000 <sup>b</sup>
	Residual	56.122	95	.591		
	Total	206.910	99			

Selanjutnya untuk nilai signifikan dari fhitung > ftabel dari variabel X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama teradap Y adalah sebesar 0,000 < 0,05 dan niai Fhitung 63.812 > Ftabel 2,47, sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kualias layanan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM (*Technolgy Acceptance Model*) di Kantor Myrepublic Kota Palembang.

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel endogen secara simultan mampu menjelaskan variabel eksogen. Semakin tinggi nilai R2 berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan.

Tabel 7 Hasil Uji Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.729	.717	.76860

Berdasarkan output diatas diketahui R Square sebesar 0,729, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel X1, X2 X3 dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar 72,9%. Sedangkan sisanya 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain selain variabel independen X1, X2 dan X3, X4.

Hasil analisis pengukuran didapatkan bahwa terdapat hubungan antara *perceived usefulness* (X1) terhadap *actual technology usage* (Y), terdapat hubungan *perceived ease of use* (X2) terhadap *actual technology usage* (Y), terdapat hubungan *behavioral intention to use* (X3) terhadap *actual technology usage* (Y), dan tidak terdapat hubungan *behavioral intention to use* (X4) terhadap *actual technology usage* (Y). untuk hubungan secara keluruhan indokaor dari TAM variabel *perceived usefulness* (X1), *perceived ease of use* (X2), *attitude toward using* (X3), *behavioral intention to use* (X4), secara bersama-sama terhadap *actual technology usage* (Y), disimpulkan bahwa seluruh variabel secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kualitas layanan aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM (*Technolgy Acceptance Model*) di Kantor Myrepublic Kota Palembang.

Penelitian sangat penting bagi perbaikan kualitas layanan MyRepublic yang diberikan kepada pengguna. Aplikasi MyRepublic sangat penting untuk pengguna layanan internet Myrepublic, dimana masyarakat dapat menggunakan aplikasi untuk melihat produk-produk terbaru yang dibuat oleh pihak MyRepublic kecepatan akses pada penggunaan layanan internet. Hasil penelitian ini sesuai dengan pernyataan [6] bahwa kualitas layanan memiliki kualitas yang baik, akan menyebabkan tingginya tingkat kepuasan konsumen dari konsumen. Selain itu penelitian [11] menambahkan kualitas layanan adalah dibandingkan antara kualitas layanan yang dikatakan oleh konsumen bersama kualitas yang sebaiknya sudah dilakukan oleh departemen informasi. Kualitas pelayanan tergantung dari ketidaksamaan antara layanan yang menjadi ekspektasi dengan kenyataan. Pelayanan tersebut tidak memuaskan jika ekspektasinya tinggi. Sedangkan, pelayanan akan dikatakan memiliki kualitas jika ekspektasinya lebih rendah. Perlunya pihak Myrepublic dalam meningkatkan kualitas layanan agar konsumen pemakai aplikasi dapat semakin bertambah.

Berdasarkan hasil penelitian pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM (*Technolgy Acceptance Model*) di Kantor Myrepublic Kota Palembang ini sudah cukup menurut kepuasan pengguna ditinjau dari 5 variabel yang telah dihitung dan pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM (*Technolgy Acceptance Model*) di Kantor Myrepublic Kota Palembang di Kantor Myrepublic Kota Palembang tidak memerlukan banyak perbaikan karena menurut hasil yang didapat oleh peneliti maka penggunaan pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode TAM (*Technolgy Acceptance Model*) di Kantor Myrepublic Kota Palembang ini sudah cukup berkualitas dimata pengguna aplikasi Myrepublic serta sudah cukup memenuhi keperluan dalam pengoperasian aplikasi.

### 3.6. Rekomendasi

Dari hasil analisa dapat peneliti memberikan rekomendasi terhadap kendala yang di alami saat ini pada layanan aplikasi Myrepublic yaitu seperti menambah menu tata cara penggunaan aplikasi MyRepublic, mengoptimalkan pemberian detail jaringan yang digunakan oleh pengguna, menambah menu pembayaran pada aplikasi agar pengguna dapat membayar melalui aplikasi, mengoptimalisasi menu-menu yang terdapat didalam aplikasi sehingga tidak mudah error saat digunakan. Mengecek aplikasi MyRepublic yang akan di gunakan harus memenuhi standar yang berlaku sebelum di implementasikan di masyarakat.



#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil olah data dan kuisioner yang diisi oleh responden dapat disimpulkan yaitu nilai signifikan dari  $f_{hitung} > f_{tabel}$  dari variabel X1, X2, X3, dan X4 secara bersama-sama terhadap Y adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $F_{hitung} 63.812 > F_{tabel} 2,47$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel secara bersama sama berpengaruh positif terhadap kualitas layanan aplikasi. Nilai tingkat kepuasan pengukuran kualitas layanan aplikasi Myrepublic menggunakan metode tam pada pengguna Myrepublic, dilihat dari nilai  $RSquare$  yaitu sebesar 72,9%. Yang artinya pengguna aplikasi Myrepublic di Kota Palembang sudah cukup puas terhadap penerapan aplikasi pada data yang ditampilkan. Variabel yang mempunyai hubungan tingkat kepuasan penggunaan yaitu *perceived usefulness* sebesar 4.101 dan *behavioral intention* sebesar 3,789 dimana kedua variabel ini memiliki nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  sebesar 1,986. Hal ini membuktikan bahwa kedua variabel memiliki pengaruh secara langsung terhadap kepuasan pengguna.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kami ucapkan kepada Jupiter yang telah bersedia mempublish jurnal ini. Semoga ini menjadi bagian informasi yang dapat membangun negeri ini.

#### 5. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti memaparkan beberapa saran terkait pengukuran kualitas aplikasi Myrepublic khususnya pengguna Myrepublic serta pihak-pihak yang berniat melakukan penelitian selanjutnya (penelitian sejenis), yaitu:

1. Bagi pihak terkait yaitu pihak aplikasi Myrepublic, sebaiknya terus melakukan sosialisasi guna lebih memperkenalkan layanannya, dan juga sebaiknya terus melakukan perbaharuan atau terus meningkatkan aplikasi layanannya sehingga dapat menarik minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Myrepublic.
2. Bagi peneliti selanjutnya agar lebih mengembangkan penelitian dengan menggunakan model dan kerangka penelitian lainnya. Dan juga dapat menambahkan variabel-variabel lainnya diluar dari variabel ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Apriliani et al, "Analisa Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA) Pada Kualitas Situs Detik.com," *J. Ilm. Merpati (Menara Penelit. Akad. Teknol. Informasi)*, vol. 8, no. 1, pp. 34–45, 2020, [Online]. Available: <https://ojs.unud.ac.id/index.php/merpati/article/view/58939>.
- [2] S. Rosyida, "Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Internet dalam Berbelanja Online," *J. Sist. Inf. STMIK Antar Bangsa*, no. 2, pp. 81–86, 2017, [Online]. Available: <https://repository.bsi.ac.id/index.php/repo/viewitem/623>.
- [3] Darmawati and Arafat, "Evaluasi Strategi Promosi dan Implikasinya Terhadap Penjualan Layanan Internet My Republic," *J. Media Wahana Ekon.*, vol. 16, no. 4, p. 342, 2020, doi: 10.31851/jmwe.v16i4.3730.
- [4] Irsyad et al, "Klasifikasi Opini Masyarakat Terhadap Jasa ISP MyRepublic dengan Naïve Bayes," *J. Nas. Tek. Elektro dan Teknol. Inf.*, vol. 8, no. 1, p. 30, 2019, doi: 10.22146/jnteti.v8i1.487.
- [5] Susanti et al, "Indihome Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Telkom Indonesia , Tbk . Datel Baturaja," vol. 9, no. 1, pp. 20–30, 2021.

- [6] Amarin and Wijaksana, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung),” *Bus. Manag. Anal. J.*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- [7] albi et al, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang Pada Aplikasi Belanja Online X,” vol. 2, no. 3, pp. 787–800, 2021.
- [8] Widodo et al, “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Interaksi, Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Open Source Menggunakan Webqual,” *JIKO (Jurnal Inform. dan Komputer)*, vol. 3, no. 2, pp. 81–86, 2020, doi: 10.33387/jiko.v3i2.1671.
- [9] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2018.
- [10] Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2018.
- [11] Mude dan Witi, “Analisis Kepuasan Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Menggunakan Metode TAM III,” vol. 19, no. 1, pp. 36–46, 2019.