

## Analisis Usability Pada Aplikasi Mytelkonsel Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Terhadap Kepuasan Pengguna

Ester Pardede<sup>1</sup>, Sharipuddin<sup>2</sup>, Yessi Hartiwi<sup>3\*</sup>

<sup>1</sup> Fakultas Ilmu Komputer, Program Stud Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup>esterpardede2611@gmail.com, <sup>2</sup>Sharifbuhaira@gmail.com, <sup>3</sup>yessihartiwi26@gmail.com

Email Korespondensi: [yessihartiwi26@gmail.com](mailto:yessihartiwi26@gmail.com)

Submitted :  
17 Februari 2024

Revision :  
16 Maret 2024

Accepted:  
25 April 2024

Published:  
30 April 2024

**Abstrak**— kebutuhan masyarakat akan teknologi semakin meningkat, terutama dalam hal penggunaan smartphone dan internet. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, provider telekomunikasi seperti Telkomsel menyediakan aplikasi yang memudahkan pengguna dalam menggunakan layanan mereka. Salah satu aplikasi dari Telkomsel adalah MyTelkonsel, yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam aktivitas seperti membeli paket data, melakukan pembayaran tagihan, dan masih banyak lagi. Namun, meskipun aplikasi MyTelkonsel telah tersedia, masih banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakannya. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pengguna terhadap layanan Telkomsel dan dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam memilih provider telekomunikasi lain. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis usability pada aplikasi MyTelkonsel untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Analisis usability pada aplikasi MyTelkonsel dapat melakukan pengujian usability menggunakan standar Usability mendefinisikan Metrik kualitas yang digunakan untuk mengevaluasi dan menentukan seberapa mudah layar (antarmuka pengguna) digunakan oleh pengguna. Penelitian ini berkaitan dengan hasil analisis kegunaan aplikasi MyTelkonsel berdasarkan hasil pengumpulan data kuesioner yang dibagikan kepada 152 responden yang merupakan pengguna di masyarakat Kota Jambi. Penelitian ini menggunakan metode IPA (Impance Performance Analysis) yang menganalisis pengalaman pengguna dengan lima variabel: (Learnability, Efficiency, Satisfaction, Error, Retention) terkait dengan indikator pertanyaan yang digunakan dalam survey penelitian menggunakan skala Likert dan metode IPA yang digunakan untuk menganalisis hasil data berdasarkan diagram IPA Cartesian 4 kuadran. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 24 item kepada 152 responden pengguna aplikasi Mytelkonsel. Dalam penelitian ini, semua dimensi kecuali dimensi pelaksanaan berpengaruh signifikan terhadap variabel pendalaman.

**Kata Kunci:** Analisis; MyTelkonsel; IPA; Kepuasan Pengguna; SPSS

**Abstract**— People's need for technology is increasing, especially in terms of smartphone and internet use. To meet these needs, telecommunications providers such as Telkomsel provide applications that make it easier for users to use their services. One of the applications from Telkomsel is MyTelkonsel, which can be used to carry out various activities such as buying data packages, making bill payments, and many more. However, even though the MyTelkonsel application is available, many users still experience difficulties in using it. This can have an impact on user satisfaction with Telkomsel services and can influence users' decisions in choosing another telecommunications provider. Therefore, it is important to carry out usability analysis on the MyTelkonsel application to increase user satisfaction. Usability analysis on the MyTelkonsel application can carry out usability testing using Usability standards defining quality metrics that are used to evaluate and determine how easy the screen (user interface) is to use by the user. This research relates to the results of an analysis of the usability of the MyTelkonsel application based on the results of questionnaire data collection distributed to 152 respondents who are users in the Jambi City community. This research uses the IPA (Impance Performance Analysis) method which analyzes user experience with five variables: (Learnability, Efficiency, Satisfaction, Error, Retention) related to the question indicators used in the research survey using a Likert scale and the IPA method used to analyze the data results based on the 4 quadrant Cartesian IPA diagram. Data collection was carried out by distributing a 24-item questionnaire to 152 respondents who used the Mytelkonsel application. In this research, all dimensions except the implementation dimension have a significant effect on the deepening variable..

**Keywords:** Analysis; MyTelkonsel; IPA; User Satisfaction; SPSS

### 1. PENDAHULUAN

Pada era digital seperti saat ini, kebutuhan masyarakat akan teknologi semakin meningkat[1], terutama dalam hal penggunaan smartphone dan internet. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, provider telekomunikasi

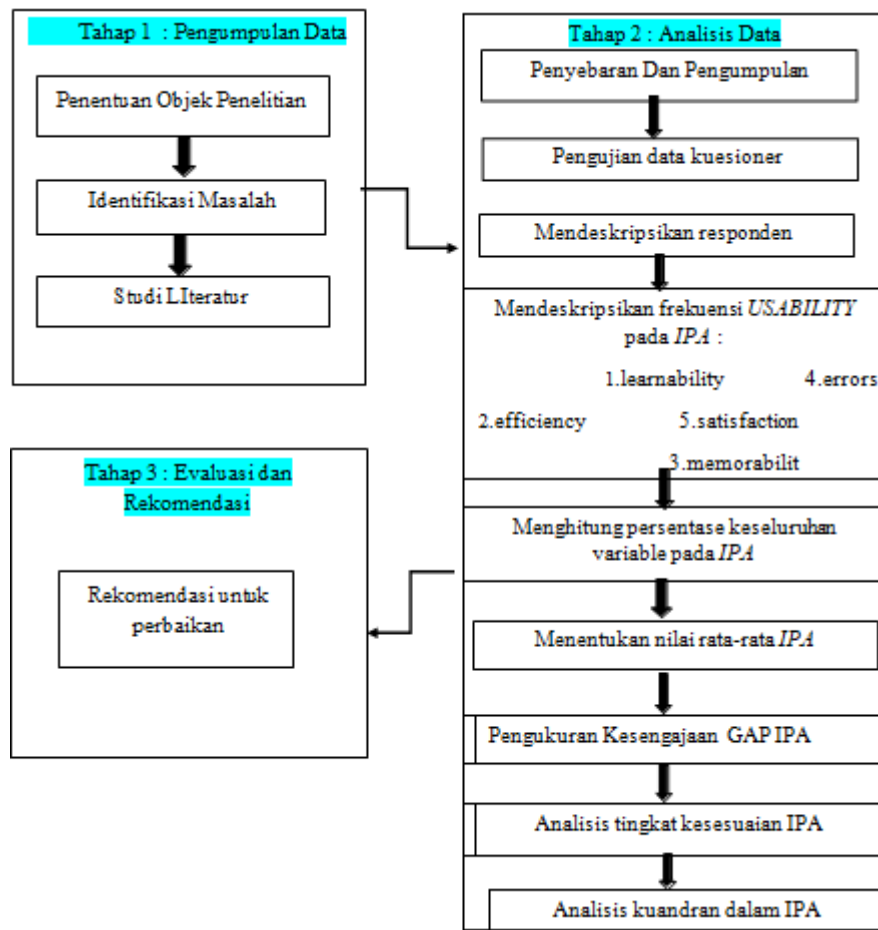
seperti Telkomsel menyediakan aplikasi yang memudahkan pengguna dalam menggunakan layanan mereka. Salah satu aplikasi dari Telkomsel adalah MyTelkomsel[2], yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam aktivitas seperti membeli paket data, melakukan pembayaran tagihan, dan masih banyak lagi. Namun, meskipun aplikasi MyTelkomsel telah tersedia, masih banyak pengguna yang mengalami kesulitan dalam menggunakannya. Hal ini dapat berdampak pada kepuasan pengguna terhadap layanan Telkomsel dan dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam memilih provider telekomunikasi lain. Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis usability pada aplikasi MyTelkomsel untuk meningkatkan kepuasan pengguna. Analisis usability pada aplikasi MyTelkomsel[3] dapat melakukan pengujian usability menggunakan standar. Usability mendefinisikan Metrik kualitas yang digunakan untuk mengevaluasi dan menentukan seberapa mudah layar (antarmuka pengguna) digunakan oleh pengguna.

Kegunaan didefinisikan oleh lima komponen, termasuk kemampuan belajar, yaitu betapa mudahnya bagi pengguna untuk melakukan tugas dasar saat pertama kali melihat desain, efisiensi, saat pengguna mempelajari desain seberapa cepat mereka dapat menyelesaikan tugas, saat pengguna nanti menyetel ulang model saat tidak digunakan, betapa mudahnya, keterampilan, kesalahan. berapa banyak kesalahan yang dilakukan pengguna, seberapa kritis mereka dan seberapa mudah mereka dapat pulih dari kesalahan, dan kepuasan, yaitu. betapa asyiknya menggunakan model[4]. Keberadaan sistem informasi dalam sebuah organisasi sekarang ini bukan lagi hanya sebagai sistem pendukung melainkan menjadi sistem yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai lebih bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Tetapi pengukuran atau penilaian kualitas sistem informasi yang efektif tidak mudah untuk dilakukan. Grapari Telkomsel Indonesia membuka portal layanan publik secara elektronik untuk pengguna kartu Telkomsel melalui aplikasi yang bernama MyTelkomsel yang dapat didownload di Playstore/Appstore. Aplikasi ini memiliki banyak fitur untuk para pengguna kartu telkomsel mulai dari cek kuota internet, cek pulsa, beli kuota internet dan yang lain sebagainya.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

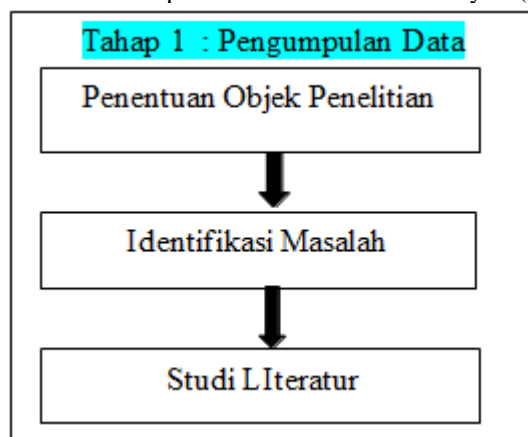
Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan melalui survei dengan menggunakan kuesioner sebagai alat penelitian, yang dibagikan kepada para pengguna aplikasi MyTelkomsel. Kuesioner memiliki lima skala pengukuran yaitu sangat penting dengan 5, penting dengan 4, cukup dengan 3, kurang penting dengan 2, sangat tidak penting dengan 1. Untuk menentukan variabel, penelitian ini mengacu pada metode analisis kepentingan, salah satu metode adalah Ukur kegunaan aplikasi berdasarkan peringkat pengguna.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

## 1. Pengumpulan Data

Secara umum penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data dilakukan melalui teknik survei dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden yang ditentukan dengan menghitung jumlah pengguna aplikasi MyTelkomsel di Kota Jambi tahun 2022 menggunakan Slovin. Rumus. Kuesioner dibuat berdasarkan instrumen yang ada dari metode Importance-Effectiveness Analysis (IPA). [5].



Gambar 2. Tahap pengumpulan data

### 1. Penentuan Objek Penelitian

Analisis pengguna aplikasi MyTelkomsel di Kota Jambi yang masih aktif pada tahun ini (2022). Subyek penelitian adalah aplikasi MyTelkomsel, sebuah aplikasi berbasis Android yang ditujukan untuk pengguna yang menggunakan provider Telkomsel.

### 2. Identifikasi Masalah

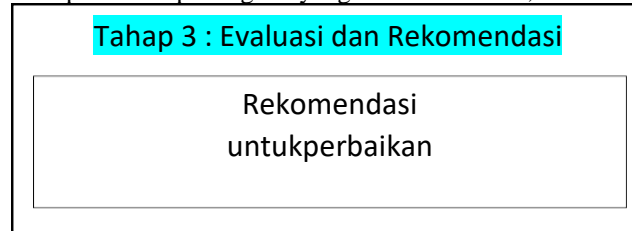
Setelah menentukan tujuan penelitian. Aplikasi MyTelkomsel, mengidentifikasi masalah yang ingin dipecahkan oleh tujuan penelitian. Permasalahan yang ditemukan pada aplikasi MyTelkomsel terkait dengan usability layanan aplikasi tersebut.

### 3. Studi Literatur

Pada langkah ini dicari dan dibandingkan buku, majalah, referensi ilmiah berupa buku cetak dan e-book di internet untuk mendapatkan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang telah diidentifikasi dan menjadi tujuan penelitian ini..

### 2. Evaluasi dan Rekomendasi

Pada proses analisis data terdapat beberapa langkah yang harus dilakukan, diantaranya



**Gambar 3.** Evaluasi dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil proses analisis data, dibuat rekomendasi yang merupakan bahan evaluasi untuk meningkatkan atau mempertahankan kualitasnya berdasarkan metode IPA..

## 2.2 Slovin

Menurut Sugiyono[6] Sampel adalah bagian dari populasi yang menjadi sumber data penelitian, dimana populasi adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut.

Pada penelitian ini, pengukuran sampel dilakukan dengan menggunakan teknik Slovin [7]. Karena pada saat pengambilan sampel, jumlahnya harus representatif agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan tabel jumlah sampel untuk perhitungannya tidak diperlukan, tetapi dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Penelitian ini menggunakan rumus Slovin dengan rumus yaitu :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

Keterangan:

n = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

e = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir.

Dalam penelitian ini batas kesalahan yang digunakan yaitu 5 persen sehingga ukuran sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{152}{1 + 152(0.05)^2}$$

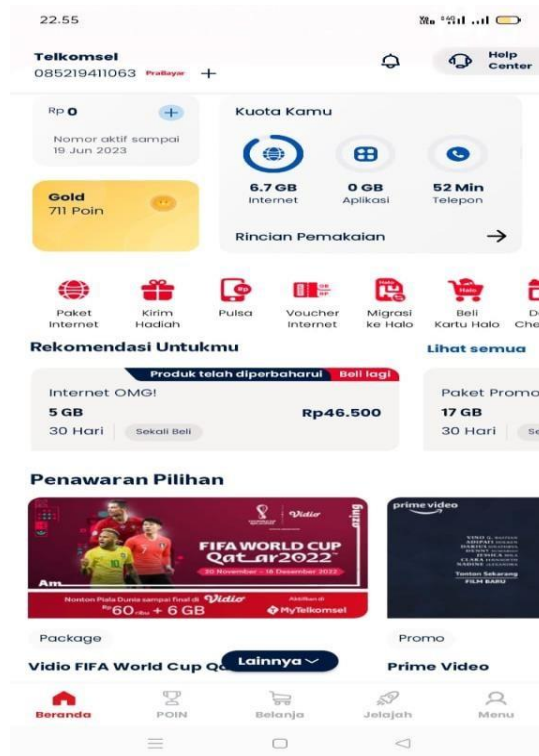
$$n = \frac{224}{1 + 0,38}$$
$$n = \frac{152}{1,38}$$
$$n = 110,14$$

Berdasarkan perhitungan diatas sampel yang mejadi responden dalam penelitian ini di sesuaikan menjadi sebanyak 152 orang responden. Hal ini dilakukan untuk mempermudah dalam pengolahan data dan untuk hasil pengujian yang lebih baik.

## 3.HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Gambaran Umum Aplikasi MyTelkomsel

MyTelkomsel merupakan salah satu aplikasi yang dirilis oleh PTTelekomunikasi Indonesia (Telkomsel) pada tahun 2013. Aplikasi tersebut dapat digunakan oleh gadget dengan sistem operasi Android dan iOS. Aplikasi MyTelkomsel menawarkan fitur-fitur yang memberikan kemudahan mengelola akun dan mengakses layanan pelanggan dengan menggunakan gadget.



Gambar 5. Aplikasi MyTelkomsel

### 3.2 Analisis Permasalahan

Penulis melakukan analisa permasalahan yang dimana penulis menemukan permasalahan yaitu kepuasan pengguna terhadap Aplikasi MyTelkomsel dengan melakukan kuisisioner penulis akan mendapatkan data dari pengguna yang telah melakukan/mengisi kuisisioner melalui google form dan dengan menggunakan metode Servqual dibantu dengan tools SPSS untuk melakukan pengolahan datanya. SPSS sendiri adalah SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) adalah perangkat lunak statistik yang digunakan untuk analisis data [8]. SPSS memiliki berbagai fitur dan alat analisis yang memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis analisis data, seperti analisis deskriptif, analisis korelasi, analisis regresi, dan analisis multivariat lainnya. Analisis sendiri adalah Taruna[9] “analisis merupakan sebuah aktivitas untuk meneliti unsur-unsur pokok suatu proses atau gejala, sehingga kita dapat mengenal dan mengetahui kondisi mana yang baik dan yang salah pada unit yang diteliti”. [10]menyatakan bahwa “kepuasan pengguna adalah perasaan suka atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap suatu kinerja atau hasil dari sebuah produk dan harapan-harapannya”[11].

### 3.3 Solusi Dari Permasalahan

Solusi dari permasalahan tersebut adalah penulis menyebarkan kuesioner yang menggunakan skala Likert 5 poin, dan skala Likert adalah skala pengukuran yang dikembangkan oleh Likert pada tahun 1932 yang menggabungkan empat item pertanyaan atau lebih menjadi satu skor atau nilai, yang mewakili seseorang. . . karakteristik [12] berikut point dari skala likert yaitu point 1 untuk sangat tidak setuju, 2 untuk tidak setuju, 3 netral, 4 setuju, dan 5 sangat setuju pengguna dapat memilih sesuai dengan fitur yang disediakan aplikasi MyTelkomsel dan setelah data terkumpul selanjutnya, Penulis melakukan olah data dengan menggunakan metode Servqual dan memakai tools SPSS dengan versi 25 . SPSS merupakan pengolahan data yang penggunaannya tergantung pada pemahaman metodologi penelitian dan penguasaan materi statistik ataupun pemahaman penggunaan menu-menu dalam program SPSS[13]. dan hasil akan diketahui jika sudah melakukan uji-uji sehingga masalah dari Aplikasi MyTelkomsel akan diketahui setelah olah data dilakukan menggunakan SPSS.

### 3.4 Hasil dan Pembahasan

#### 1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono[30] menunjukkan tingkat akurasi antara data yang sebenarnya terjadi pada subjek dan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam uji validitas ini, alat ukur (kuesioner) yang digunakan digunakan untuk mengukur apakah data yang diperoleh setelah dilakukan penelitian valid atau tidak..

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas X1

Dimensi	r Hitung	r table	Keterangan
<b>Validitas</b>	0.831	0.1593	<b>Valid</b>
<b><i>Efficiency (X1)X1.1</i></b>			
<b>X1.2</b>	0.872	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X1.3</b>	0.825	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X1.4</b>	0.786	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X1.5</b>	<b>0.778</b>	<b>0.1593</b>	<b>Valid</b>

**Tabel 2.** Hasil Uji Validiitas X2

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Validitas</b>	0.851	0.1593	<b>Valid</b>
<b><i>Learnability (X2) X2.1</i></b>			
<b>X2.2</b>	0.835	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X2.3</b>	0.866	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X2.4</b>	0.837	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X2.5</b>	<b>0.855</b>	<b>0.1593</b>	<b>Valid</b>

**Tabel 3.** Hasil Uji Validitas X3

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Validitas</b>	0.821	0.1593	<b>Valid</b>
<b><i>Sattisfaction (X3)X3.1</i></b>			
<b>X3.2</b>	0.816	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X3.3</b>	0.799	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X3.4</b>	0.839	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X3.5</b>	<b>0.831</b>	<b>0.1593</b>	<b>valid</b>

**Tabel 4.** Hasil Uji Validitas X4

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Validitas error</b>	0.814	0.1593	<b>Valid</b>
<b>(X4)X4.1</b>			
<b>X4.2</b>	0.888	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X4.3</b>	0.838	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X4.4</b>	<b>793</b>	<b>0.1593</b>	<b>Valid</b>

**Tabel 5.** Hasil Uji Validitas X5

Dimensi	r Hitung	r Tabel	Keterangan
<b>Validitas memorability (X5)X5.1</b>	0.799	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X5.2</b>	0.152	0.1593	<b>Valid</b>

<b>X5.3</b>	0.914	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X5.4</b>	0.857	0.1593	<b>Valid</b>
<b>X5.5</b>	<b>0.821</b>	<b>0.1593</b>	<b>Valid</b>

2 Uji Reabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengecek apakah sudah dilakukan uji validitas, kemudian uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi meteran, apakah hasilnya konsisten bila dilakukan pengukuran ulang. Instrumen survey yang tidak handal bisa jadi tidak konsisten dalam pengukurannya, sehingga hasil pengukurannya tidak dapat dipercaya [14]. Uji reliabilitas yang digunakan penelitian ini yaitu menggunakan metode Cronbach Alpha. Dan dapat dikatakan Reliabel adalah ketika nilai cronbach alphanya diatas 0,60 dan dapat dilihat nilai dari cronbach alphanya Uji reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode cronbach alpha. Dan bisa disebut reliabel jika nilai cronbach's alpha lebih besar dari 0,60 dan dapat dilihat nilai cronbach's alpha.

**Tabel 6.** Rangkuman Hasil Uji Reabilitas

No.	Variabel	Nilai Alpha	Nilai Alpha	Keterangan
		Hitung	Table	
<b>1</b>	<b>EFFICIENCY</b>	<b>0.887</b>	<b>0,60</b>	<b>Reliabel</b>
<b>2</b>	<b>LEARNABILITY</b>	<b>0.903</b>	<b>0,60</b>	<b>Reliabel</b>
<b>3</b>	<b>SATISFACTION</b>	<b>0.879</b>	<b>0,60</b>	<b>Reliabel</b>
<b>4</b>	<b>ERROR</b>	<b>0.861</b>	<b>0,60</b>	<b>Reliabel</b>
<b>5</b>	<b>MEMORABILITY</b>	<b>0.899</b>	<b>0,60</b>	<b>Reliabel</b>

3 Uji Normalitas

setelah melakukan uji validitas dan uji reliabilitas maka selanjutnya dalah melakukan uji normalitas untuk menguji apakah nilai residu yang dihasilkan regresi terdistribusi secara normal atau tidak.

Interprestasi hasil uji Kolmogorov smirnov adalah bahwa jika nilainya diatas 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, jika nilainya di bawah 0,05 maka diinterpretasikan sebagai tidak normal. Hipotesis pada uji ini adalah sebagai berikut:

Sig > 0,05: diterima, maka data distribusi normal.

Sig < 0,05: ditolak, maka data tidak berdistribusi normal.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		152
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.32938354
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.071
	Negative	-.087
Test Statistic		.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.007 <sup>c</sup>
Exact Sig. (2-tailed)		.187
Point Probability		.000
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

**Gambar 6.** Hasil Uji Validitas

4 Uji Multikoleniaritas

Uji multikoleniaritas bertujuan untuk mengetahui apakah terjadi interkorelasi (hubungan yang kuat) antar variable independent / variable bebas[15][16]. Model regresi yang baik ditandai dengan tidak terjadi interkolerasi antar variable bebas (tidak terjadi gejala multikoleniaritas). Untuk mengetahui ada tidaknya gejalamultikoleniaritas dapat dilihat dari besarnya nilai Variance Inflation Factor (VIF) dengan ketentuan bila  $VIF > 10$  dan nilai tolerance  $< 0.10$  maka terdapat masalah multikoleniaritas yang serius. Bila  $VIF < 10$  dan nilai tolerance  $> 0.10$  maka tidak terdapat masalah multikoleniaritas yang serius. Uji multikoleniaritas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya korelasi mutual (hubungan yang kuat) antara variabel bebas/variabel bebas.

Tabel 7. Rangkuman Hasil Uji Multikoleniaritas

Dimensi	Tolerance	(Variant Inflation Factor) VIF	Keterangan
<i>EFFICIENCY(X1)</i>	0.301>0,10	3.320<10,00	<b>Tidak Terjadi Multikoleniarita</b>
<i>LEARNABILITY (X2)</i>	0.268>0,10	3.373<10,00	<b>Tidak Terjadi Multikoleniarita</b>
<i>SATISFACTION (X3)</i>	0.290>0,10	3.447<10,00	<b>Tidak Terjadi Multikoleniarita</b>
<i>ERROR(X4)</i>	<b>0.516&gt;0,10</b>	<b>1.939&lt;10,00</b>	<b>Tidak Terjadi Multikoleniaritas</b>

5 Uji T dan Uji F

Uji T dilakukan untuk menguji variable bebasnya secara sendiri terhadap variabel terikatnya sekaligus untuk menguji hipotesis apakah hipotesis diterima atau ditolak dengan ketentuan jika T tabel lebih besar dari T hitung dan nilai Signifikannya kurang dari 0,005 maka hipotesis diterima begitu juga dengan sebaliknya sedangkan Uji F dilaksanakan untuk menguji secara bersamaan variabel bebas dengan variabel terikat[17].

Tabel 8. Hasil Uji T

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.136	1.002		1.134	.259
	TOTALX1	.027	.084	.026	.319	.750
	TOTALX2	.183	.085	.183	2.142	.034
	TOTALX3	.463	.088	.430	5.240	.000
	TOTALX4	.356	.073	.301	4.888	.000

a. Dependent Variable: TOTALX5

Tabel 9. Hasil Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2030.663	4	507.666	91.083	.000 <sup>b</sup>
	Residual	819.330	147	5.574		



Total	2849.993	151			
<b>a. Dependent Variable: TOTALX5</b>					
<b>b. Predictors: (Constant), TOTALX4, TOTALX1, TOTALX3, TOTALX2</b>					

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka kesimpulan sebagai berikut: Variabel efficiency menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna .ini dibuktikan nilai sig 0.750<0,05dan nilai t hitung 0,319 > t tabel 1,982. Hasil tersebut menunjukkan pengguna akan puas apabila Mytelkomsel memberikan kualitas yang baik. Variabel Learnability menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Ini dibuktikan dengan nilai sig 0,034 < 0,05 dan nilai t hitung 2.141 > t tabel 1,982. Hasil tersebut menunjukkan pengguna akan puas apabila informasi yang di berikan Mytelkomsel memiliki kualitas yang baik. Variabel Satisfaction menunjukkan adanya pengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Ini dibuktikan dengan nilai sig 0.000 < 0,05 dan nilai t hitung 5240 > t tabel 1,982. Hasil tersebut menunjukkan pengguna akan puas jika interaksi yang diberikan oleh Mytelkomsel memiliki kualitas yang baik.

Variable Error menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.ini dibuktikan dengan nilai sig 0.000<0,05 dan nilai t hitung 894.888>t table 1,982.hasil tersebut menunjukkan pengguna akan komunikasi yang diberikan oleh Mytelkomsel memliki kualitas yang baik. Variabel Kepuasan Pengguna menunjukkan adanya pengaruh secara simultan terhadap variable indenpenden(efficiency,learnability,satisfacti on,error ). dibuktikan dengan nilai F hitung 91.083 > F tabel 2,68 dan nilai sig. 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa Kepuasan Pengguna akan meningkat apabila Kualitas Kegunaan, Kualitas Informasi dan Kualias Interaksi pada Mytelkomsel dirasa baik.

#### REFERENCES

- [1] M. Danuri, "Development and transformation of digital technology," *Infokam*, vol. XV, no. II, pp. 116–123, 2019.
- [2] D. L. Sumarna and N. B. Manik, "Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna SAP PT Polychemie Asia Pacific Permai," *J. Logistik Bisnis*, vol. 09, no. 2, pp. 68–75, 2019.
- [3] E. Leander Hadisaputro, B. Ampar, K. Balikpapan Utara, K. Balikpapan, and K. Timur, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Traveloka dengan Menerapkan Metode TAM," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 4, pp. 466–471, 2022.
- [4] F. FEBRIYANTO, "Analisis Gap Harapan Dan Kinerja Berdasarkan Persepsi Pengunjung Taman Nasional Way Kambas Di Lampung Timur (Studi Pada Divisi Pusat Latihan Gajah)," *J. Manaj. dan Bisnis Univ. Bandar Lampung*, vol. 2, no. 1, p. 112597, 2011.
- [5] M. N. Farisi and E. Zuraidah, "Analisa Kualitas Aplikasi Performance Simanis dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," *J. Informatics Manag. Inf. Technol.*, vol. 2, no. 3, pp. 109–121, 2022.
- [6] Sugiyono, "Pengaruh Pendekatan Keterampilan Taktis Terhadap Ketepatan Smash Bulutangkis Di SMA Muhammadiyah 1 Kota Pontianak," pp. 32–41, 2018.
- [7] M. N. Fanani, A. Kusyanti, and A. Rachmadi, "Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepercayaan Pengguna Dalam Menggunakan Aplikasi Al-Quran Mobile XYZ Menggunakan Model Modified UTAUT," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 4, pp. 1401–1410, 2018.
- [8] B. B. Frey, "Spss," *SAGE Encycl. Educ. Res. Meas. Eval.*, 2018.
- [9] Jumadan, "Budaya Organisasi pada Lembaga Pendidikan Islam," *Shautut Tarbiyyah*, vol. 36, p. 2, 2017.
- [10] E. F. Sari and E. Ekohariadi, "Penerapan Github Sebagai Media E-Learning Untuk Mengetahui Keefektifan Kolaborasi Project Pada Mata Pelajaran Pemrograman Web Dan Perangkat Bergerak Di Smk Negeri 2 Surabaya," *IT-Edu J. Inf. Technol. Educ.*, vol. 6, no. 2, pp. 14–22, 2021.
- [11] R. Wiku *et al.*, "The Effect of E-Trust and E-Service Quality in Online Repurchase Interest of TIX ID (Survey on TIX ID Application User in Bandar Lampung)," *J. Kompetitif Bisnis*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [12] A. R. Dani, D. Krisbiantoro, and A. Azis, "Evaluasi Kualitas Layanan Website SMA Negeri 1 Wangon Menggunakan Metode E- Govqual dan Importance Performance Analysis," *J. Tekno Kompak*, vol. 16, no. 2, pp. 151–162, 2020.
- [13] F. Penghitungan, N. Akhir, and M. Kuliah, "Universitas bakrie," vol. 3, no. 1, p. 1, 2018.
- [14] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020.
- [15] Setiawati, "Analisis Pengaruh Kebijakan Deviden Terhadap Nilai Perusahaan Pada Perusahaan Farmasi di BEI," *J. Inov. Penelit.*, vol. 1, no. 8, pp. 1581–1590, 2021.
- [16] P. Sukmasetya, A. Setiawan, and E. R. Arumi, "Penggunaan Usability Testing Sebagai Metode Evaluasi Website Krs Online Pada Perguruan Tinggi," *JST (Jurnal Sains dan Teknol.*, vol. 9, no. 1, pp. 58–67, 2020.
- [17] I. Rahmawati and R. Illiyin, "Pengaruh Motivasi, Persepsi Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Hp Oppo," *J. Ilm. Hosp.*, vol. 10, no. 1, pp. 103–112, 2021.