

Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim di Kota Medan Menggunakan Model E-Servqual

Rezkyta Agil^{1*}, Pieter Octaviandy², Feriani Astuti Tarigan³

^{1,2,3}Sistem Informasi, STMIK Time, Medan, Indonesia

Rezkyta18@gmail.com^{1*}, pieter.lecture@gmail.com², ferianiastitutitime@gmail.com³

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah memfasilitasi berbagai kegiatan, termasuk layanan transportasi online. Maxim, sebagai salah satu penyedia layanan transportasi digital, telah menerima banyak keluhan pengguna, terutama mengenai fitur navigasi, desain antarmuka, dan sistem pembayaran elektroniknya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim di Kota Medan menggunakan metode E-Servqual, yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mendistribusikan kuesioner online kepada 104 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi memiliki nilai GAP negatif, dengan berwujud menjadi faktor paling dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Sebagai solusinya, prototipe dashboard real-time dirancang untuk membantu pengembang memantau evaluasi fitur secara langsung. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas layanan Maxim di masa mendatang.

Kata kunci: *kepuasan pengguna, e-servqual, aplikasi Maxim*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah pola interaksi sosial di berbagai sektor, termasuk transportasi. Teknologi informasi telah menciptakan peluang baru bagi perusahaan untuk berinovasi dan mengembangkan bisnis baru. Ini tidak hanya memberikan peluang bagi perusahaan skala besar tetapi juga mendukung pertumbuhan usaha kecil. Dengan teknologi, aktivitas bisnis menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien. Saat ini, belanja, pembelajaran, dan transportasi dapat dilakukan dengan mudah melalui ponsel [1]. Keberhasilan penerapan teknologi informasi dinilai dalam dua tahap, yaitu implementasi dan operasional. Pada tahap implementasi, evaluasi meliputi desain sistem yang akan diterapkan dan kesiapan transisi sistem. Sementara itu, pada tahap operasional, penilaian mencakup pelaksanaan prosedur, keamanan data, kemampuan pemulihan, dan penyesuaian sistem dengan harapan dan kebutuhan pengguna. Efektivitas implementasi teknologi informasi dalam suatu organisasi dapat diukur dengan tingkat kepuasan pengguna [2]. Kualitas layanan dapat ditentukan dengan membandingkan harapan dengan kenyataan. Tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh kualitas layanan itu sendiri. Aspek penting dari evaluasi adalah bahwa aplikasi dianggap berhasil dan berfungsi sesuai dengan tujuan yang dimaksudkan ketika memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas layanan yang baik menjadi faktor yang mendorong transaksi berulang dan menumbuhkan loyalitas pengguna. Transportasi online mewakili sektor jasa yang memanfaatkan teknologi melalui sistem berbasis aplikasi dan online, yang mencakup pembayaran dan pemesanan. Transportasi online telah menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat Indonesia karena terjangkau dan tersedia kapan saja dan di mana saja [3].

Layanan transportasi online yang paling banyak digunakan adalah Gojek, dengan 59,13% responden dalam survei publik oleh Databooks menyatakan bahwa mereka menggunakan Gojek [4]. Ini diikuti oleh Grab yang diakui oleh 32,24% responden, sedangkan Maxim menempati posisi ketiga, digunakan oleh 6,93% responden. Maxim adalah aplikasi transportasi Rusia yang masuk dan mulai beroperasi di Indonesia pada tahun 2018. Studi tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi transportasi online telah dilakukan sebelumnya dengan berbagai pendekatan. Studi [5] meneliti penggunaan layanan GrabFood di Kota Lubuk Linggau. Temuan tersebut menunjukkan bahwa masih ada beberapa kelemahan dalam layanan, seperti tarif yang dianggap terlalu mahal, promosi pelanggan yang tidak mencukupi, dan pilihan restoran terbatas yang tersedia di aplikasi. Namun demikian, tingkat kepuasan pengguna di kalangan mahasiswa Universitas Bina Insan mencapai 94%, yang dikategorikan sangat memuaskan.

Studi [6] menyelidiki kualitas layanan pada aplikasi Maxim menggunakan pendekatan Servqual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas layanan (X) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna (Y). Tanggapan kuesioner didominasi oleh "Sangat Setuju" dan "Setuju" pada variabel kepuasan, yang menunjukkan bahwa mayoritas responden puas dengan layanan aplikasi Maxim. Sementara itu, studi [7] menyoroti pentingnya kecepatan akses sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna dengan aplikasi eHAC (Electronic Health Alert Card). Didukung oleh Kementerian Kesehatan RI, aplikasi tersebut digunakan untuk

pendataan perjalanan di masa pandemi COVID-19. Temuan ini menekankan bahwa kecepatan sistem merupakan aspek penting dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan pengguna, terutama dalam situasi darurat kesehatan.

Selain itu, studi oleh Yolangga dan Dinna Yunika (2024) juga meneliti aplikasi Maxim menggunakan model EUCS (End User Computing Satisfaction). Penelitian mereka menunjukkan bahwa pengguna puas dengan lima dimensi: konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Namun, penelitian ini tidak secara khusus membahas keluhan pengguna umum yang sering ditemukan dalam ulasan Playstore, seperti kesulitan dalam menentukan lokasi penjemputan dan kompleksitas fitur pembayaran.

Studi sebelumnya menyimpulkan bahwa pengguna umumnya puas dengan aplikasi Maxim; namun, mereka tidak secara khusus menyoroti dimensi layanan yang paling sering dikritik dalam ulasan Playstore [8]. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang lebih spesifik dan diagnostik, yaitu model E-Servqual, yang menilai kesenjangan antara harapan dan layanan aktual berdasarkan lima dimensi: nyata, keandalan, responsif, jaminan, dan empati [9]. Pemilihan topik ini didasarkan pada urgensi peningkatan kualitas layanan di aplikasi transportasi online seperti Maxim yang terus tumbuh dan bersaing di pasar digital Indonesia. Dengan mengidentifikasi dimensi yang paling signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang berharga bagi pengembangan layanan digital berbasis aplikasi, khususnya di Kota Medan

2. Tinjauan Literatur

2.1. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah evaluasi *subjektif* yang muncul setelah pengguna berinteraksi dengan sistem informasi. Umumnya, kepuasan terjadi ketika kinerja sistem memenuhi atau melampaui harapan awal pengguna. Sebaliknya, ketidakpuasan muncul ketika sistem gagal memberikan manfaat sesuai dengan harapan pengguna. Dalam konteks sistem informasi, sikap pengguna terhadap sistem sangat signifikan, karena menentukan kesinambungan penggunaan sistem dan berfungsi sebagai dasar untuk pengembangan fitur-fitur baru [10]. Untuk mengukur tingkat kepuasan ini, para peneliti mengacu pada beberapa indikator. Beberapa di antaranya termasuk efisiensi, kemudahan penggunaan, kebanggaan dalam menggunakan sistem, dan kepuasan secara keseluruhan. Selain itu, pendekatan lain mengacu pada lima dimensi: Konten, terkait dengan kelengkapan dan relevansi informasi yang disediakan oleh sistem; Akurasi, yang mencerminkan kebenaran data yang diproses dan ditampilkan; Format, yang mengevaluasi estetika dan navigabilitas antarmuka pengguna; Kemudahan Penggunaan, menggambarkan kenyamanan fungsi sistem operasi; dan Ketepatan waktu, mengacu pada kecepatan sistem dalam memberikan *output* [11].

2.2. Transportasi Online

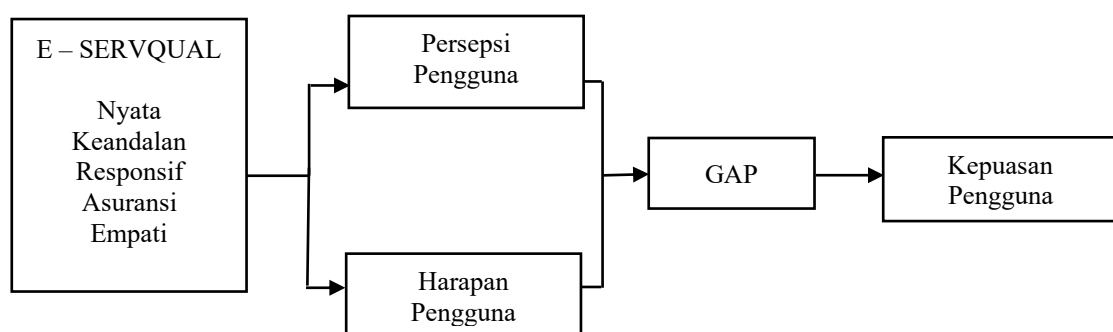
Transportasi *online* adalah transformasi dari sistem transportasi konvensional yang dikombinasikan dengan teknologi berbasis aplikasi. Dengan memanfaatkan smartphone dan konektivitas internet, layanan transportasi seperti sepeda motor dan taksi kini dapat diakses secara instan. Perubahan ini tidak terjadi secara tiba-tiba tetapi didorong oleh perubahan gaya hidup, terutama setelah pandemi COVID-19, yang mendorong interaksi digital sebagai kebiasaan baru. Transportasi online menawarkan kenyamanan, efisiensi, dan fleksibilitas waktu bagi penggunanya [12].

2.3. Maxim

Maxim merupakan salah satu penyedia layanan transportasi berbasis aplikasi yang menawarkan berbagai layanan terintegrasi, mulai dari transportasi pribadi hingga layanan rumah tangga. Berasal dari Rusia, aplikasi ini telah aktif di Indonesia sejak tahun 2018. Tidak seperti para pesaingnya, Maxim telah memperluas cakupan layanannya dengan menambahkan fitur seperti kargo, pembersihan, pijat, dan layanan pembantu, sehingga memenuhi beragam kebutuhan masyarakat dalam satu platform [13].

2.4. E-Servqual (Kualitas Layanan Elektronik)

Model E-Servqual merupakan perpanjangan dari model SERVQUAL tradisional, yang awalnya dirancang untuk mengukur kualitas layanan di sektor layanan langsung. Dalam konteks digital, E-Servqual digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang disampaikan melalui media elektronik, seperti aplikasi atau situs web. Model ini menilai sejauh mana kesenjangan antara harapan pengguna dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima [14]



Gambar 1. Model E-servqual

Lima dimensi utama dalam model ini meliputi:

1. Nyata, mengacu pada tampilan visual dan kelengkapan fitur sistem;
2. Keandalan, terkait dengan konsistensi dan keakuratan sistem dalam penyampaian informasi;
3. Daya tanggap, menilai kecepatan sistem serta layanan pelanggan dalam merespon kebutuhan pengguna;
4. Jaminan, mencakup rasa aman, kepercayaan, dan kredibilitas sistem;
5. Empati, mengacu pada kemampuan sistem atau penyedia layanan untuk menunjukkan perhatian pribadi kepada pengguna.

2.5. Laravel

Laravel adalah kerangka kerja berbasis PHP yang dirancang untuk menyederhanakan proses pengembangan aplikasi web melalui struktur yang efisien. Kerangka kerja ini menyediakan berbagai fitur seperti sistem perutean, mesin templat, migrasi basis data, autentikasi, dan API. *Laravel* juga mendukung penggunaan antarmuka baris perintah melalui Artisan CLI dan memfasilitasi pengujian otomatis. Dalam konteks penelitian ini, *Laravel* digunakan untuk mengembangkan prototipe dasbor *real-time* yang bertujuan membantu pengembang dalam memantau dan mengevaluasi kinerja fitur aplikasi [15].

3. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, di mana data dikumpulkan melalui distribusi kuesioner kepada pengguna aplikasi Maxim di Kota Medan. Dengan menggunakan kriteria individu yang sebelumnya telah menggunakan Maxim di Medan, diperoleh total 104 responden. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menerapkan model E-Servqual, yang mencakup lima dimensi seperti yang dijelaskan pada bagian sebelumnya. Data dianalisis menggunakan rumus GAP dari E-Servqual, yaitu:

$$GAP = Perception - Expectation \quad (1)$$

Nilai GAP positif menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi atau melampaui harapan, sedangkan nilai negatif menandakan ketidakpuasan pengguna.

4. Analisis Data Hasil dan Diskusi

Karakteristik responden dalam penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang diisi oleh 104 peserta, dan data diolah menggunakan Microsoft Excel dan SPSS.

Tabel 1. Responden berdasarkan usia

	Umur	Frekuensi	Persen
Valid	< 20 Tahun	7	6.7
	21 - 30 Tahun	65	62.5
	31 - 40 Tahun	30	28.8
	> 40 Tahun	2	1.9
	Seluruh	104	100.0

Tabel 2. Responden berdasarkan pekerjaan

	Pekerjaan	Frekuensi	Persen
Valid	Siswa	31	29.8
	Karyawan	41	39.4
	Pegawai Negeri Sipil	17	16.3
	Pengusaha	14	13.5
	Ibu rumah tangga	1	1.0
	Seluruh	104	100.0

Tabel 3. Responden berdasarkan pendidikan

	Education	Frequency	Percent
Valid	Sd	1	1.0
	Sekolah menengah pertama	1	1.0
	Sekolah Menengah Atas	42	40.4
	Gelar Sarjana	53	51.0
	Gelar Master	7	6.7
	Total	104	100.0

Tabel 4 menyajikan nilai rata-rata tanggapan dari semua responden untuk setiap pernyataan. Selanjutnya, nilai rata-rata ini dihitung ulang untuk mendapatkan rata-rata keseluruhan. Skor rata-rata masing-masing responden kemudian dikelompokkan menurut variabel masing-

masing. Setelah itu, nilai rata-rata dari setiap variabel dihitung lagi untuk menghasilkan skor rata-rata keseluruhan. Hasil akhir dari perhitungan ini disajikan pada Tabel 5 di bawah ini

Tabel 4. Skor rata-rata setiap variabel

Variables	Expectation
Nyata	-0,9818
Keandalan	-0,9188
Responsif	-0,6154
Asuransi	-0,6755
Empati	-0,609

Tabel 5. Skor rata-rata setiap dimensi

Perception		Expectation	
Nyata	3,86965812	Nyata	4,851496
Keandalan	3,908119658	Keandalan	4,826923
Responsif	4,294871795	Responsif	4,910256
Asuransi	4,194711538	Asuransi	4,870192
Empati	4,307692308	Empati	4,916667

Hasil akhir antara realitas dan ekspektasi dihitung menggunakan skor GAP untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim melalui metode E-SERVQUAL. Jika perhitungan GAP menghasilkan nilai positif, dapat disimpulkan bahwa pengguna puas. Sebaliknya, jika perhitungan GAP menghasilkan nilai negatif, ini menunjukkan bahwa pengguna tidak puas dengan variabel masing-masing, seperti yang disajikan pada Tabel 5 di atas.

Tabel menunjukkan bahwa semua dimensi kepuasan pengguna dengan aplikasi Maxim memiliki nilai GAP negatif, yang berarti layanan belum memenuhi harapan pengguna. Tangibles (-0,9818) mencerminkan ketidakpuasan terhadap aspek visual dan fasilitas, sedangkan Reliability (-0,9188) menunjukkan bahwa layanan kurang konsisten dan tidak selalu dapat diandalkan. Responsivitas (-0,6154) menunjukkan bahwa respons terhadap pengguna tidak cukup cepat dan efektif, sedangkan Assurance (-0,6735) menunjukkan kurangnya keamanan dan kepercayaan pada layanan. Selain itu, Empathy (-0,609) menyoroti bahwa perhatian terhadap kebutuhan pengguna masih perlu ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil ini menekankan bahwa aplikasi Maxim perlu melakukan perbaikan dalam hal aspek visual, keandalan, responsivitas layanan, jaminan keamanan, dan layanan pengguna untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4.1.1. Uji-T / Uji Parsial

Uji-T dilakukan untuk menentukan pengaruh setiap variabel independen pada variabel dependen secara individual (sebagian). Kriteria pengujian adalah sebagai berikut:

1. H0 ditolak jika nilai signifikansi < 0,05 atau jika hitungan t > tabel t. Ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki efek parsial yang signifikan pada variabel dependen.
2. H0 diterima jika nilai signifikansi > 0,05 atau jika hitungan t < tabel t. Ini berarti bahwa variabel independen tidak memiliki efek parsial yang signifikan pada variabel dependen.

Berdasarkan kriteria tersebut, hasil uji-T untuk sampel penelitian disajikan sebagai berikut

Tabel 6. Uji-T / Uji Parsial

Koefisien ^a						
Pola	Koefisien Tidak Standar			Koefisien Standar	t	Sig.
	B	Std. Dev		Beta		
1	(Konstan)	34.844	1.576		22.110	.000
	Nyata	.226	.039	.541	5.823	.000
	Keandalan	-.088	.042	-.235	-2.081	.040
	Responsif	.296	.128	.241	2.306	.023
	Asuransi	.013	.091	.015	.139	.890
	Tegas	7.837-5	.136	.000	.001	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

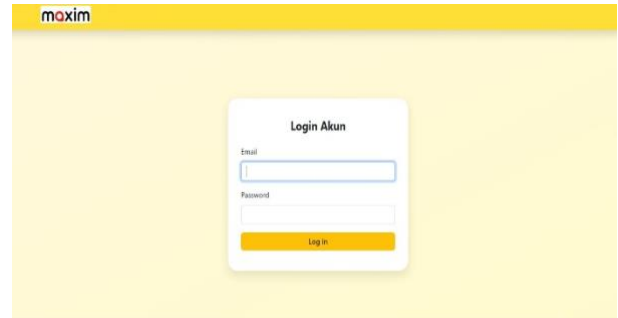
1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk Nyata adalah 0,000 dengan nilai t 5,823. Hal ini menunjukkan bahwa, sebagian, Berwujud memiliki efek positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan, karena nilai signifikansi 0,000 < 0,05.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk Keandalan adalah 0,040 dengan nilai t -2,081. Hal ini menunjukkan bahwa, sebagian, Keandalan memiliki efek yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai signifikansi 0,040 < 0,05.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk Responsivitas adalah 0,023 dengan nilai t 2,306. Hal ini menunjukkan bahwa, sebagian, Responsivitas memiliki efek positif dan signifikan pada Kepuasan Pelanggan, karena nilai signifikansi 0,023 < 0,05.
4. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk Asuransi adalah 0,890 dengan nilai t 0,139. Artinya, sebagian, Jaminan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai signifikansi 0,890 > 0,05.
5. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk Empati adalah 1.000 dengan nilai t 0.001. Hal ini menunjukkan bahwa, sebagian, Empati tidak memiliki efek signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, karena nilai signifikansi 1.000 > 0.05.

4.1.2. Implementasi Website

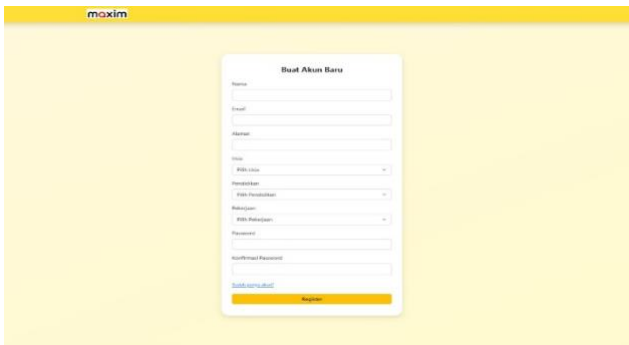
Dalam penelitian ini, dijelaskan bahwa hasil penelitian meliputi pengembangan sistem berbasis web yang dirancang untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim di Kota Medan, dengan menggunakan model E-SERVQUAL. Berikut ini adalah antarmuka situs web yang diusulkan:



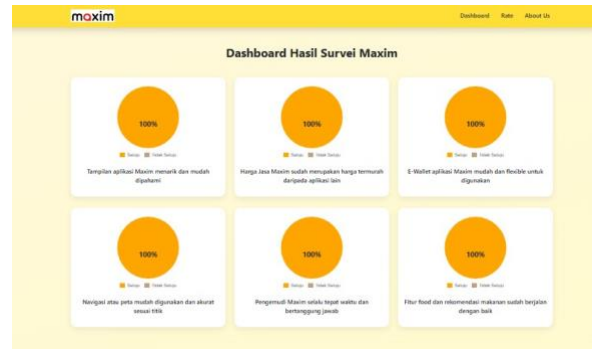
Gambar 2. Halaman Beranda



Gambar 3. Halaman Login



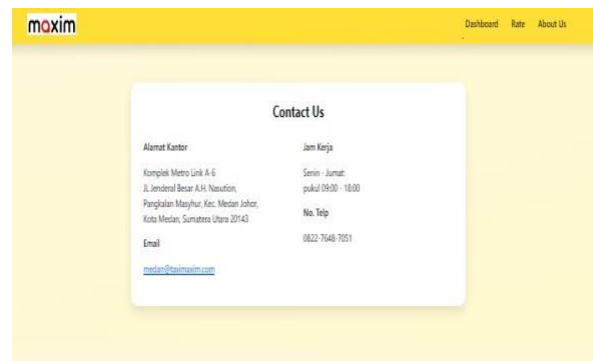
Gambar 4. Daftar



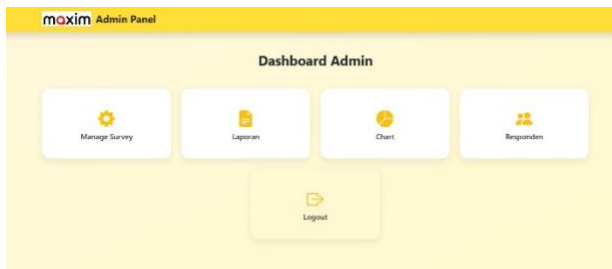
Gambar 5. Dashboard



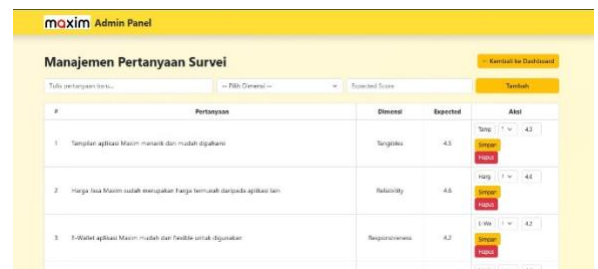
Gambar 6. Halaman peringkat/survei



Gambar 7. Tentang kita



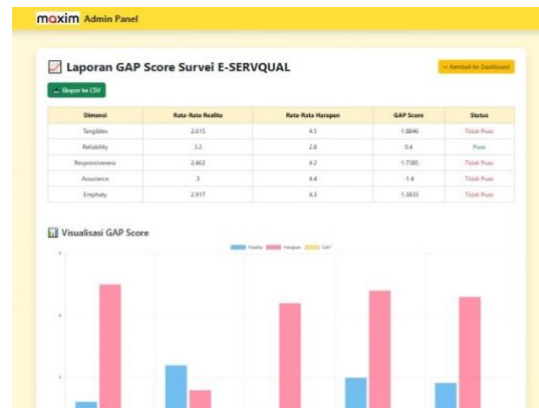
Gambar 8. Beranda/dasbor admin



Gambar 9. Kelola survei



Gambar 10. Halaman Data Responden



Gambar 11. Halaman Laporan

Penjelasan untuk setiap halaman adalah sebagai berikut:

1. Halaman Utama: Halaman utama berisi dua opsi: formulir login untuk pengguna yang sudah memiliki akun dan formulir pendaftaran untuk pengguna yang belum memiliki akun.
2. Halaman Login: Halaman login menyediakan formulir untuk mengidentifikasi pengguna yang berwenang. Hak akses pada situs web ini terdiri dari dua jenis, yaitu admin dan *responden*.
3. Halaman Pendaftaran: Halaman ini berisi formulir yang harus diisi oleh responden untuk memenuhi kebutuhan analitis aplikasi, seperti informasi pendidikan, usia, dan pekerjaan.
4. Halaman Dasbor: Halaman dasbor menampilkan nilai atau hasil peringkat yang diberikan oleh *responden*, baik per variabel maupun per fitur. Halaman ini dimaksudkan untuk membantu pengembang dalam meningkatkan aplikasi. Dasbor dapat diakses oleh admin dan responden dengan tampilan dan sumber data yang identik.
5. Halaman Penilaian: Halaman ini berisi formulir penilaian yang harus diisi oleh responden. Formulir ini terdiri dari beberapa pertanyaan dengan lima opsi jawaban skala *Likert*.
6. Halaman Tentang Kami: Halaman ini memberikan informasi tentang pusat panggilan, kantor pusat yang berlokasi di Medan, dan detail kontak lainnya yang diperlukan untuk menghubungi Maxim jika terjadi masalah.
7. Halaman Utama Admin: Halaman utama admin berisi beberapa formulir dari fitur submenu yang hanya tersedia untuk administrator, termasuk: Kelola Survei, Laporan, Bagan, *Responden*, dan *Logout*.
8. Kelola Halaman Survei: Halaman ini digunakan untuk mengelola pertanyaan survei, termasuk menambahkan, memodifikasi, dan menghapus pertanyaan. Selanjutnya, admin dapat mengubah dimensi dan memasukkan nilai ekspektasi perusahaan.
9. Halaman Laporan: Halaman ini menyajikan hasil survei yang dijawab oleh responden. Data yang ditampilkan mencakup nilai total per variabel, nilai GAP antara harapan perusahaan (ditetapkan pada pertanyaan sebelumnya) dan jawaban aktual responden, serta informasi yang menunjukkan variabel mana yang telah memenuhi kepuasan dan mana yang belum.
10. Halaman Responden: Halaman ini menampilkan laporan data responden berupa karakteristik demografis suc

5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Maxim di Kota Medan dengan menggunakan metode *E-SERVQUAL*, yang mencakup lima dimensi kualitas layanan: nyata, keandalan, daya tanggap, kepastian, dan empati. Berdasarkan analisis GAP, sebagian besar pengguna menyatakan ketidakpuasan, terutama dalam dimensi tertentu. Namun, melalui uji-t parsial, ditemukan bahwa tiga dimensi—nyata, keandalan, dan *responsif*—secara signifikan dan positif mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan berwujud menjadi faktor yang paling dominan (nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, nilai-t = 5,823).

Sebagai implikasi praktis, disarankan agar Maxim meningkatkan kualitas layanannya melalui pelatihan karyawan, penerapan prosedur standar, dan pemanfaatan umpan balik pelanggan secara real-time melalui sistem dasbor yang dikembangkan oleh peneliti. Sementara itu, peneliti masa depan didorong untuk mengeksplorasi variabel lain di luar model *E-SERVQUAL* dan mempertimbangkan loyalitas pelanggan sebagai variabel tambahan untuk lebih memahami hubungan jangka panjang antara kualitas layanan dan kepuasan pengguna.

Perlu juga dicatat, dan berfungsi sebagai batasan penelitian ini, bahwa penelitian dilakukan tanpa wawancara dengan perwakilan Maxim. Oleh karena itu, disarankan untuk studi di masa depan untuk menyertakan wawancara dengan manajemen atau staf Maxim untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam.

Referensi

[1] M. F. Hardines, "Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Maxim Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Menggunakan Metode E-Servqual(Studi Kasus Maxim Kota Jambi)," 2022.

[2] M. Ariandi and D. Marsolina, "Analisis Kepuasan Driver Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS)," JURIKOM (Jurnal Ris. Komputer), vol. 10, no. 2, p. 412, 2023, doi: 10.30865/jurikom.v10i2.5819.

[3] Diana, "Penerapan Metode E-Servqual Untuk Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi," J. Ilm. Matrik, vol. 17, no. 1, pp. 43–52, 2015, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/224994-penerapan-metode-e-servqual-untuk-evalua-94a2276e.pdf>

[4] Desvintria, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD," 2022. doi: 10.32409/jikstik.20.2.2714.

- [5] B. Budiman, S. F. Rodiyansyah, and D. Abdurrahman, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Peningkatan Layanan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dan Data Terpadu (Siladdu) Kabupaten Majalengka," *J-Ensitem*, vol. 5, no. 01, pp. 272–281, 2018, doi: 10.31949/j-ensitem.v5i01.1216.
- [6] A. Afrizon, "Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Dan Kepuasan Pelanggan Sebagai Prediktor Terhadap Kinerja Perusahaan Pt. PIn (Persero) Rayon Tanjungbatu," *Cash*, vol. 4, no. 02, pp. 97–112, 2021, doi: 10.52624/cash.v4i02.1794.
- [7] M. S. Dr. Retnowati WD Tuti, M.Si Dr. Asep Setiawan and M. S. Winda Dwi Astuti Zebua, S.Kom., M.Si Muhammad Sahrul, S.Sos., *Pelayanan Transportasi Antarmoda*, vol. 19, no. 1. 2021.
- [8] Ivoryn and A. Diny, "Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Transportasi Online Maxim Roda Dua dengan Kerangka Kerja PIECES FRAMEWORK (Studi Terhadap Pengguna Maxim Di Bekasi) - The LSPR Repository," 2023.
- [9] L. Mulyadi, I. Fitrianti, and A. A. Ridha, "Analisis User Experience Aplikasi Ojek Online Maxim Dengan Model Hci," *Dinamik*, vol. 28, no. 2, pp. 79–84, 2023, doi: 10.35315/dinamik.v28i2.9368.
- [10] Yolangga and D. yunika Hardiyanti, "User Satisfaction Analysis of the Maxim Application Using Model End User Computing Satisfaction (EUCS)." 2023.
- [11] N. A. O. Saputri and Alvin, "Measurement of User Satisfaction Level in the Bina Darma Information Systems Study Program Portal Using End User Computing Satisfaction Method," *J. Inf. Syst. Informatics*, vol. 2, no.1, pp. 154–162, 2020, doi: 10.33557/journalisi.v2i1.43.
- [12] R. R. F. Tambunan, J. I. Sihotang, and J. Y. Mambu, "Analisa Tingkat Kepuasan Kerja Driver Maxim Terhadap Sistem Layanan Maxim Dengan Pieces Framework," *CogITo Smart J.*, vol. 7, no. 2, pp. 339–348, 2021, doi: 10.31154/cogito.v7i2.330.339-348.
- [13] N. Nopalia and D. Dalilah, "Analisis Kepuasan Pelayanan Aplikasi Maxim Pada Pengguna Mahasiswa Di Fakultas Sains Dan Teknologi Universitas Pгри Silampari Menggunakan Metode Servqual," *JUSIM (Jurnal Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 7, no. 2, pp. 167–174, 2022, doi: 10.32767/jusim.v7i2.1866.
- [14] M. A. N.H., E. Setiawan, N. R. Dzakiyullah, and Y. Wicaksono, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Maxim Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis," vol. 5, no. August, pp. 152–162, 2024, doi: 10.35957/jtsi.v5i2.9036.
- [15] I. G. N. Suteja and A. Sansprayada, "Implementasi Aplikasi Framework Laravel Studi Kasus PT. XYZ," *J. Tek. Inform.*, vol. V, no. 1, pp. 18–24, 2019