

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi terhadap kepuasan pengguna jasa transportasi online Maxim di Kota Lhokseumawe. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kuantitatif dengan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, variabel kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna Maxim. Sebaliknya, variabel pemanfaatan teknologi tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Namun, hasil uji simultan (uji F) menunjukkan bahwa secara bersama-sama, kualitas layanan dan pemanfaatan teknologi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Model TAM (Technology Acceptance Model) yang digunakan dalam penelitian ini menunjukkan tingkat akurasi yang cukup baik dengan nilai R Square sebesar 0.694. Angka ini menunjukkan bahwa model tersebut mampu memprediksi tingkat kepuasan pengguna dengan baik. Selain itu, nilai Adjusted R Square, meskipun sedikit lebih rendah dari R Square, memberikan estimasi yang disesuaikan dari R Square untuk ukuran sampel yang digunakan dalam analisis. Perbedaan ini menunjukkan adanya variabel tambahan yang tidak dimasukkan dalam model yang mungkin menjelaskan beberapa variabilitas dalam data. Nilai Standar Error of the Estimate (Std. Error) adalah 0.468, yang menunjukkan bahwa model memiliki tingkat kesalahan prediksi yang rendah. Dengan demikian, model ini dianggap baik dalam memprediksi nilai kepuasan pengguna Maxim di Kota Lhokseumawe.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Pemanfaatan Teknologi, Kepuasan Pengguna, Transportasi Online, Maxim.

ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of service quality and technology utilization on user satisfaction with the online transportation service Maxim in Lhokseumawe City. The research method employed is quantitative analysis with hypothesis testing. Based on the hypothesis testing results, the service quality variable was found to have a significant and positive impact on user satisfaction with Maxim. Conversely, the technology utilization variable did not show a significant partial impact on user satisfaction. However, simultaneous testing (F test) results indicated that collectively, service quality and technology utilization have a positive impact on user satisfaction, thus accepting the third hypothesis (H3). The Technology Acceptance Model (TAM) used in this study demonstrated a fairly high level of accuracy with an R Square value of 0.694. This value indicates that the model is quite good at predicting user satisfaction levels. Additionally, the Adjusted R Square value, though slightly lower than the R Square, provides an adjusted estimate of the R Square for the sample size used in the analysis. This difference suggests that there may be additional variables not included in the model that could explain some variability in the data. The Standard Error of the Estimate (Std. Error) is 0.468, indicating that the model has a low prediction error rate. Therefore, this model is considered good at predicting the satisfaction levels of Maxim users in Lhokseumawe City.

Keywords : *Service Quality, Technology Utilization, User Satisfaction, Technology Acceptance Model (TAM), Online Transportation, Maxim.*