

Abstrak

Teman Bus merupakan salah satu program yang diimplementasikan oleh Buy The Service (BTS) dan dikelola oleh KEMENHUB. Layanan Teman Bus berisi seluruh informasi yang diperlukan oleh pengguna seperti informasi jadwal, rute perjalanan, dan lokasi halte terdekat sehingga memudahkan pengguna. Pada survey awal yang dilakukan kepada 32 responden, didapatkan hasil bahwa pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masih kurang baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Teman Bus. Sampel penelitian yang diambil sebanyak 100 responden. Berdasarkan hasil wawancara didapat bahwa indikator Fleksibilitas (Q2) dan Keandalan Sistem (Q3) pada variabel kualitas sistem (X1), Kelengkapan (Q5), Akurat (Q7) dan Timeliness (Q8) pada variabel kualitas informasi (X2), Empati (Q12) pada variabel kualitas layanan (X3), yang terakhir Efisiensi (Q13) dan Kepuasan Informasi (Q15) pada variabel kepuasan pengguna (Y) yang sesuai dengan kebutuhan pengguna meningkat. Berdasarkan pengujian setelah perbaikan perancangan prototype diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan variabel dependen kepuasan pengguna, dan pada hasil uji hipotesis yaitu kualitas sistem tidak ada pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi ada pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna, dan kualitas layanan ada pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna secara signifikan.

Kata kunci: Teman Bus, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna