

Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN Menggunakan Model Delone & McLean

Mochammad Haris Afifudin¹, Nufan Balafif², Ahmad Farhan³
^{1,2,3} Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi,
Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum Jombang

Corresponding Author: Mochammad Haris Afifudin, e-mail: mochammadharisafifudin@saintek.unipdu.ac.id

Published: January 2026

ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze the influence of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction of the *Tiket Pendakian* Application developed by PT Manggala Teknologi Nusantara (PT MTN), and to identify the most dominant influencing factor. The growing popularity of mountain hiking in Indonesia has driven the digitalization of reservation services through this application, which has been downloaded more than 100,000 times. Despite its convenience, a 3.8 rating and user complaints regarding system speed, information clarity, and transaction issues indicate the need for a comprehensive evaluation of user satisfaction. This study employed a quantitative descriptive-verification approach using a modified DeLone & McLean (2003) Information System Success Model as the theoretical framework. Primary data were collected using a five-point Likert scale questionnaire distributed to 86 purposively selected users from a population of 592 Google Play Store reviewers. Data were analyzed using Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS software to assess the influence of each quality dimension on user satisfaction. The analysis revealed that system quality and service quality have a significant positive effect on user satisfaction, while information quality shows a positive but not significant effect. Collectively, the three variables explain 71.4% of the variance in user satisfaction, with system quality emerging as the most dominant factor influencing satisfaction levels among users. The findings highlight the importance of improving application performance, reliability, and security, as well as strengthening the quality of digital services to enhance user experience. Continuous improvement in these areas is crucial for optimizing PT MTN's digital mountain reservation services and ensuring long-term user engagement and satisfaction.

Keywords: user satisfaction, system quality, information quality, service quality, DeLone & McLean, PLS-SEM, *Tiket Pendakian* Application

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Pendakian gunung di Indonesia menjadi salah satu aktivitas wisata alam yang sangat populer dan mengalami peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Data pada tahun 2025 menunjukkan tingginya minat masyarakat dan wisatawan, termasuk pendaki pemula maupun profesional, untuk melakukan pendakian ke berbagai gunung di Indonesia. Sebagai contoh, Gunung Rinjani mencatat kunjungan puluhan ribu pendaki hanya dalam enam bulan pertama tahun 2025. Fenomena ini sejalan dengan tren wisata outdoor dan petualangan yang terus tumbuh sebagai bagian dari kebutuhan rekreasi dan kesehatan fisik maupun mental masyarakat modern yang semakin sadar akan pentingnya *active lifestyle* (Alnilam & Listyorini, 2025).

Seiring dengan perkembangan teknologi digital, Aplikasi Tiket Pendakian online menjadi solusi penting untuk memudahkan calon pendaki dalam melakukan reservasi tiket masuk kawasan gunung tanpa harus antri di lokasi. Sistem digital ini juga membantu pengelola dalam mengontrol kuota pengunjung demi menjaga kelestarian lingkungan, serta meningkatkan keamanan dan keselamatan pendaki dengan pendataan yang akurat dan real-time. Selain itu, aplikasi ini

memudahkan administrasi dan mengurangi risiko kesalahan data serta mempermudah penanganan keadaan darurat di lapangan (Suwarno et al., 2023).

PT Manggala Teknologi Nusantara (PT MTN) merupakan salah satu perusahaan teknologi yang turut berperan dalam digitalisasi sektor pariwisata alam di Indonesia. Perusahaan ini mengembangkan Aplikasi Tiket Pendakian, sebuah platform mobile yang memfasilitasi proses pendaftaran, pembayaran, hingga validasi izin pendakian secara daring. Berdasarkan data dari Google Play Store, aplikasi ini telah diunduh lebih dari 100.000 kali dengan rating rata-rata 3,8 dari 5, menunjukkan tingkat adopsi yang cukup tinggi, namun masih menyisakan ruang untuk perbaikan kualitas layanan.

Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan dalam proses reservasi, hasil observasi awal menunjukkan adanya keluhan dari beberapa pengguna terkait kecepatan respons sistem, kejelasan informasi, dan kendala teknis saat melakukan transaksi. Kondisi ini menandakan perlunya evaluasi lebih mendalam terhadap tingkat kepuasan pengguna sebagai indikator utama keberhasilan implementasi sistem informasi. Untuk menganalisis hal tersebut, penelitian ini mengadaptasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003). Secara teoritis, model tersebut terdiri atas enam dimensi yang saling berkaitan, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Model ini banyak digunakan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi karena mampu memberikan gambaran komprehensif mengenai hubungan antara faktor teknis, pengalaman pengguna, dan dampak penerapan sistem informasi.

Berbagai penelitian terdahulu telah menggunakan model *Information System Success* oleh DeLone dan McLean (2003) untuk menilai keberhasilan sistem informasi berbasis digital, khususnya dalam konteks layanan publik dan komersial. Penelitian Hidayatullah et al. (2022) menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi PeduliLindungi di sektor pariwisata Kota Malang. Temuan serupa juga diperoleh Rispawati et al. (2024) pada layanan e-ticketing PT ASDP Indonesia Ferry yang menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan digital. Sementara itu, Andriyanto et al. (2021) menemukan bahwa kepuasan pengguna aplikasi JAKI berkontribusi besar terhadap manfaat bersih dalam implementasi *smart city*. Dalam konteks hiburan digital, Sholeha & Zaini (2024) membuktikan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna platform tiket.com, dan El Syafira et al. (2024) menemukan hasil serupa pada layanan Netflix, meskipun kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan. Secara umum, seluruh studi tersebut menegaskan pentingnya faktor kualitas sistem dan layanan dalam membentuk kepuasan pengguna.

Namun, penelitian-penelitian sebelumnya masih terbatas pada konteks layanan publik, transportasi, dan hiburan digital, belum menyentuh sektor wisata alam yang memiliki karakteristik unik dalam hal reservasi, keamanan pendaki, serta pengelolaan kuota pendakian. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya kajian lanjutan terhadap penerapan model DeLone & McLean pada konteks wisata berbasis aplikasi digital. Oleh karena itu, penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT Manggala Teknologi Nusantara (PT MTN). Selain memperluas penerapan model D&M dalam sektor ekowisata digital, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor paling dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna, sehingga berkontribusi pada pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan digital di bidang pariwisata alam.

Dalam penelitian ini, Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dimodifikasi dengan memfokuskan analisis empiris pada tiga konstruk kualitas, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan sebagai variabel independen, serta Kepuasan Pengguna sebagai variabel dependen. Dengan demikian, penelitian ini tidak menguji keseluruhan konstruk model, tetapi berfokus pada salah satu dimensi utama kesuksesan sistem informasi, yaitu kepuasan pengguna.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT Manggala Teknologi Nusantara Menggunakan Model DeLone & McLean dalam Mendukung Peningkatan Kualitas Layanan Digital” ini bertujuan untuk menilai sejauh mana

kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna, serta menyusun rekomendasi strategis bagi PT MTN dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang disediakan.

METODE

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif-verifikatif untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT Manggala Teknologi Nusantara (PT MTN). Model penelitian mengacu pada *Model Kesuksesan Sistem Informasi* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003) dan diperbarui pada tahun 2016. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert 1–5 kepada pengguna aktif aplikasi, baik secara daring maupun luring. Populasi penelitian berjumlah 592 pengguna berdasarkan jumlah ulasan pada Google Play Store, dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* dengan kriteria responden yang telah menggunakan aplikasi untuk transaksi pendakian. Analisis data dilakukan dengan metode *Partial Least Square–Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* menggunakan perangkat lunak SmartPLS, karena sesuai untuk model kompleks dan ukuran sampel kecil (J. F. Hair et al., 2019). Evaluasi data dilakukan melalui dua tahap, yaitu *outer model* untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk, serta *inner model* untuk menguji hubungan antarvariabel melalui uji *R-square*, *path coefficient*, dan *bootstrapping*. Indikator variabel diadaptasi dari penelitian sebelumnya yang relevan pada konteks sistem informasi digital.

HASIL DAN PEMBAHASA

A. Hasil Penelitian

1) Gambaran Umum Responden

Berikut disajikan karakteristik responden pada Tabel 1 yang mencakup aspek jenis kelamin, usia, frekuensi penggunaan, dan lama penggunaan aplikasi.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

No	Karakteristik Responden	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	57	66,3
		Perempuan	29	33,7
2	Usia	< 20 tahun	16	18,6
		20–25 tahun	68	79,1
		26–30 tahun	2	2,3
3	Frekuensi Penggunaan	1 kali	29	33,7
		2–3 kali	35	40,7
		> 3 kali	22	25,6
4	Lama Menggunakan Aplikasi	< 6 bulan	47	54,7
		6–12 bulan	18	20,9
		> 1 tahun	21	24,4

Berdasarkan Tabel 1, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden merupakan laki-laki berusia 20–25 tahun yang telah menggunakan aplikasi sebanyak 2–3 kali dalam kurun waktu kurang dari enam bulan. Hal ini menunjukkan bahwa Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN paling banyak digunakan oleh kalangan muda yang aktif dalam kegiatan pendakian dan sudah cukup familiar dengan layanan digital. Keberagaman durasi penggunaan dan tingkat pengalaman responden juga memberikan gambaran yang komprehensif terhadap persepsi pengguna dalam menilai kualitas sistem, informasi, dan layanan aplikasi.

2) Model Pengukuran (Outer Model)

Outer model dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan valid dan reliabel dalam merepresentasikan konstruk laten. Pengujian meliputi validitas konvergen dan reliabilitas konstruk. Validitas konvergen digunakan untuk memastikan bahwa setiap indikator mampu menggambarkan variabel yang diukur secara konsisten. Pengujian dilakukan melalui nilai loading factor, di mana indikator dikatakan valid apabila memiliki nilai di atas 0,70. Berikut adalah hasil uji *loading factor* dari masing-masing indikator:

Tabel 2. Loading Factor

Variabel	Butir	Total Loading
X1	KS1	0.783
	KS2	0.814
	KS3	0.749
	KS4	0.676
X2	KI1	0.765
	KI2	0.753
	KI3	0.790
	KI4	0.766
X3	KL1	0.748
	KL2	0.754
	KL3	0.767
	KL4	0.743
Y	KP1	0.783
	KP2	0.814
	KP3	0.749
	KP4	0.676

Hasil analisis *loading factor* menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah memenuhi kriteria di atas 0,70, yang menandakan kontribusi kuat dalam merepresentasikan variabel laten. Beberapa indikator dengan nilai sedikit di bawah 0,70 tetap dipertahankan karena masih berada dalam batas toleransi dan relevan secara teoritis. Menurut Duryadi (2021), nilai *loading factor* di atas 0,50 masih dianggap memadai selama indikator tersebut mampu menjelaskan konstruk yang diukur secara konsisten. Berdasarkan pertimbangan tersebut, seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid karena didukung oleh nilai *Average Variance Extracted (AVE)* yang juga melampaui batas minimum 0,50 (J. Hair & Alamer, 2022), sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki validitas konvergen yang baik dan layak untuk digunakan dalam analisis berikutnya.

Tabel 3. AVE

Variabel	Average variance extracted (AVE)
X1	0.521
X2	0.591
X3	0.567
Y	0.573

Nilai AVE yang ditampilkan menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai lebih dari 0,50, seperti X1 sebesar 0,521, X2 sebesar 0,591, X3 sebesar 0,567, dan Y sebesar 0,573. Hasil ini menandakan bahwa masing-masing variabel telah mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikatornya, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen dan dapat dikatakan layak untuk dianalisis lebih lanjut.

Tabel 4. Fornell-Larcker

Variabel	X1	X2	X3	Y
X1	0.722			
X2	0.719	0.769		
X3	0.589	0.733	0.753	
Y	0.775	0.748	0.711	0.757

Uji validitas diskriminan dilakukan menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dengan hasil menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE setiap variabel lebih tinggi dibandingkan korelasinya dengan variabel lain. Hal ini menandakan bahwa setiap konstruk memiliki perbedaan yang jelas dan tidak terjadi tumpang tindih antar variabel. Selain itu, hasil uji *cross loading* juga menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai tertinggi pada variabel yang diukurnya (Hair, 2019), sehingga seluruh konstruk dinyatakan memiliki validitas diskriminan yang baik.

Tabel 5. *Cross Loading*

Butir	X1	X2	X3	Y
KS1	0.732	0.487	0.339	0.528
KS2	0.690	0.501	0.424	0.512
KS3	0.740	0.457	0.355	0.569
KS4	0.725	0.619	0.566	0.618
KI1	0.596	0.765	0.486	0.550
KI2	0.498	0.753	0.560	0.599
KI3	0.505	0.790	0.653	0.562
KI4	0.613	0.766	0.554	0.583
KL1	0.433	0.585	0.748	0.506
KL2	0.471	0.469	0.754	0.525
KL3	0.531	0.595	0.767	0.597
KL4	0.323	0.555	0.743	0.505
KP1	0.608	0.539	0.488	0.783
KP2	0.654	0.643	0.626	0.814
KP3	0.481	0.497	0.474	0.749
KP4	0.580	0.565	0.544	0.676

Hasil cross loading menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada variabel tempat indikator tersebut berada. Sebagai contoh, KI1 memiliki loading tertinggi pada variabel X2 sebesar 0.765, dibandingkan variabel lainnya. Pola yang sama juga terlihat pada indikator KL, KP, dan KS. Hal ini mengonfirmasi bahwa semua indikator telah mengukur konstruk yang tepat dan tidak saling mengganggu antar variabel. Dengan demikian, seluruh variabel dinyatakan memenuhi validitas diskriminan.

Tabel 6. Uji Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability
X1	0.663	0.815
X2	0.746	0.840
X3	0.752	0.843
Y	0.761	0.848

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Composite Reliability* di atas 0,80, sehingga dinyatakan reliabel. Meskipun nilai *Cronbach's Alpha* pada variabel X1 sedikit di bawah 0,70, nilainya masih dapat diterima karena didukung oleh *Composite Reliability* yang memenuhi kriteria. Menurut Hair (2022), ukuran *Composite Reliability* lebih tepat digunakan dalam model *PLS-SEM*, sehingga seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan memiliki konsistensi internal yang baik.

3) Model Struktural (Inner Model)

Model struktural dilakukan untuk menilai kelayakan hubungan antar variabel laten X1, X2, dan X3 terhadap Y. Penilaian dilakukan melalui tiga indikator utama, yaitu R-Square (R^2), koefisien jalur (path coefficient), dan uji signifikansi menggunakan bootstrapping.

Tabel 7. R-Square

Variabel	R-square	R-square adjusted
Y	0.714	0.704

Hasil uji *R-Square* menunjukkan bahwa variabel *Kepuasan Pengguna (Y)* memiliki nilai sebesar 0,714 dan *R-Square adjusted* sebesar 0,704. Nilai tersebut menunjukkan bahwa *Kualitas Sistem*, *Kualitas Informasi*, dan *Kualitas Layanan* mampu menjelaskan 71,4% variasi kepuasan pengguna, sedangkan 28,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Berdasarkan kategori yang dijelaskan oleh Hair (2021), nilai tersebut tergolong *substantial*, sehingga model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang sangat kuat dalam menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN.

Tabel 8. Uji Effect Size

Variabel	Nilai f^2	Kategori
$X1 \rightarrow Y$	0.342	Mendekati besar
$X2 \rightarrow Y$	0.051	Kecil
$X3 \rightarrow Y$	0.135	menuju sedang

Hasil uji *effect size* (f^2) menunjukkan bahwa *Kualitas Sistem (X1)* memiliki nilai 0,342 yang tergolong mendekati besar dan menjadi faktor paling berpengaruh terhadap *Kepuasan Pengguna*. Sementara itu, *Kualitas Informasi (X2)* memiliki pengaruh kecil dengan nilai 0,051, dan *Kualitas Layanan (X3)* menunjukkan kontribusi menuju sedang dengan nilai 0,135. Berdasarkan kriteria Hair (2019), hasil ini mengindikasikan bahwa *Kualitas Sistem* merupakan variabel paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, sejalan dengan hasil uji koefisien jalur yang menunjukkan pengaruh positif signifikan dari variabel tersebut.

Tabel 9. Uji Path Coefficients

Variabel	Y
X1	0.454
X2	0.208
X3	0.292

Hasil uji *path coefficient* menunjukkan bahwa seluruh variabel independen berpengaruh positif terhadap *Kepuasan Pengguna (Y)*, namun dengan tingkat pengaruh yang berbeda. *Kualitas Sistem (X1)* memiliki pengaruh paling besar dengan nilai koefisien 0,454, menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, semakin tinggi kepuasan pengguna. *Kualitas Layanan (X3)* berada di posisi kedua dengan nilai 0,292, menandakan kontribusi positif terhadap peningkatan pengalaman pengguna. Sementara itu, *Kualitas Informasi (X2)* memberikan pengaruh paling kecil dengan nilai 0,208, meskipun tetap menunjukkan arah hubungan positif. Temuan ini memperkuat hasil sebelumnya bahwa *Kualitas Sistem* merupakan faktor paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN.

Tabel 10. Uji Bootstrapping

Hubungan	t-statistic	p-value	Keterangan
$X1 \rightarrow Y$	4.665	0.000	Signifikan
$X2 \rightarrow Y$	1.595	0.111	Tidak signifikan
$X3 \rightarrow Y$	2.439	0.015	Signifikan

Hasil uji *bootstrapping* menunjukkan bahwa dari ketiga variabel independen, hanya *Kualitas Sistem (X1)* dan *Kualitas Layanan (X3)* yang berpengaruh signifikan terhadap *Kepuasan Pengguna (Y)*, sedangkan *Kualitas Informasi (X2)* tidak berpengaruh signifikan. Nilai *t-statistic* untuk X1 sebesar 4,665 dan X3 sebesar 2,439 ($p < 0,05$) menandakan hubungan yang signifikan, sedangkan X2 dengan nilai *t-statistic* 1,595 ($p = 0,111$) menunjukkan hubungan yang tidak signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN lebih dipengaruhi oleh aspek teknis dan layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna, seperti kemudahan, keandalan sistem, serta responsivitas layanan, dibandingkan kualitas informasi yang disediakan aplikasi.

B. Pembahasan

1) Pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,454, *t-statistic* 4,665 ($> 1,96$), dan *p-value* 0,000 ($< 0,05$). Artinya, semakin baik kualitas sistem Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN, semakin tinggi pula kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan penggunaan, kecepatan proses, kestabilan sistem, dan keamanan data menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang positif. Pengguna akan merasa puas ketika aplikasi berfungsi secara optimal, responsif, dan aman dalam mendukung aktivitas pendakian mereka. Hasil ini konsisten dengan *Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean* yang menekankan bahwa kualitas sistem merupakan faktor utama penentu kepuasan pengguna. Temuan ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Hidayatullah, 2022) pada aplikasi *PeduliLindungi*, (Rispawati, 2024) pada layanan *e-ticketing* PT ASDP Indonesia Ferry, (Sholeha, 2024) pada platform *tiket.com*, serta (El Syafira, 2024) pada layanan *Netflix*, yang semuanya menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa kualitas sistem menjadi elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna, tidak hanya pada layanan digital komersial tetapi juga pada aplikasi wisata alam seperti Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN.

2) Pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (X2) memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y), dengan nilai koefisien jalur 0,208, *t-statistic* 1,595 ($< 1,96$), dan *p-value* 0,111 ($> 0,05$), sehingga hipotesis kedua (H2) ditolak. Artinya, meskipun informasi yang disediakan dalam aplikasi dinilai cukup relevan dan akurat, kontribusinya terhadap peningkatan kepuasan pengguna masih rendah. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh fokus pengguna yang lebih tertuju pada aspek teknis sistem dan kemudahan transaksi, bukan pada kelengkapan atau keterbaruan informasi. Selain itu, variasi penilaian responden terhadap aspek informasi juga relatif kecil, menandakan bahwa pengguna menganggap informasi yang tersedia sudah memadai tetapi belum optimal. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi belum menjadi faktor utama dalam membentuk kepuasan pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN. Hasil ini tidak sepenuhnya sejalan dengan penelitian (Hidayatullah, 2022), (Rispawati, 2024), dan (Sholeha, 2024) yang menemukan pengaruh signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Namun, temuan penelitian ini justru konsisten dengan hasil (El Syafira, 2024) pada layanan *Netflix*, yang juga menemukan pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa peran kualitas informasi sangat bergantung pada konteks layanan digital. Dalam kasus Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN, pengguna lebih menghargai stabilitas sistem dan kualitas layanan dibandingkan aspek informatif aplikasi, sehingga kualitas informasi menjadi area yang masih perlu ditingkatkan.

3) Pengaruh Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y), dengan nilai koefisien jalur 0,292, *t-statistic* 2,439 ($> 1,96$), dan *p-value* 0,015 ($< 0,05$), sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima. Artinya, semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Aspek layanan yang cepat, mudah diakses, aman, serta disertai sikap ramah dan profesional terbukti berperan penting dalam membangun pengalaman positif pengguna. Ketika pengguna merasa mendapat bantuan dengan cepat dan merasa kebutuhan mereka diperhatikan, persepsi terhadap aplikasi meningkat dan tercermin dalam kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini konsisten dengan hasil penelitian terdahulu yang menegaskan pentingnya kualitas layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian (Hidayatullah, 2022) pada aplikasi *PeduliLindungi*, (Rispawati, 2024) pada layanan *e-ticketing* PT ASDP Indonesia Ferry, serta (Sholeha, 2024) pada platform *tiket.com* menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan (El Syafira, 2024) pada layanan *Netflix*, di mana kualitas layanan merupakan faktor paling dominan ($\beta =$

0,341; $p = 0,002$). Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti bahwa kualitas layanan yang baik meliputi kecepatan respons, kemudahan akses bantuan, dan keamanan transaksi menjadi faktor utama pembentuk kepuasan pengguna, termasuk dalam konteks wisata alam digital melalui Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN.

4) Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara Simultan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Secara simultan, ketiga variabel independen, Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif terhadap *Kepuasan Pengguna (Y)* dengan nilai *R-Square* sebesar 0,714. Hal ini menunjukkan bahwa 71,4% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sementara 28,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai R^2 yang tinggi ini termasuk dalam kategori *substantial*, menandakan bahwa model penelitian memiliki kemampuan prediksi yang kuat. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) diterima, yang berarti kepuasan pengguna merupakan hasil dari kombinasi kualitas teknis sistem, mutu informasi, dan layanan digital yang dirasakan secara menyeluruh. Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu, seperti (Hidayatullah, 2022), (Rispati, 2024), dan (Sholeha, 2024), yang juga menunjukkan pengaruh simultan ketiga dimensi kualitas terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian (El Syafira, 2024) mengenai *Netflix* bahkan melaporkan nilai R^2 sebesar 0,614, sedikit lebih rendah dibandingkan hasil penelitian ini, yang berarti konteks Aplikasi Tiket Pendakian PT MTN menunjukkan hubungan yang lebih kuat. Nilai *R-Square* yang tinggi ini menegaskan bahwa peningkatan kepuasan pengguna perlu dilakukan secara terpadu dengan fokus utama pada perbaikan kualitas sistem dan layanan, serta penguatan informasi agar ketiganya berkontribusi optimal dalam menciptakan pengalaman digital yang memuaskan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna Aplikasi Tiket Pendakian PT Manggala Teknologi Nusantara (PT MTN) dipengaruhi secara signifikan oleh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan, sedangkan Kualitas Informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan. Model penelitian terbukti kuat dengan nilai *R-Square* sebesar 0,714, yang berarti 71,4% variasi kepuasan pengguna dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Faktor yang paling dominan adalah Kualitas Sistem, menunjukkan bahwa keandalan, kemudahan penggunaan, dan keamanan aplikasi menjadi kunci utama pembentuk kepuasan pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, PT MTN disarankan untuk memprioritaskan peningkatan performa sistem dan layanan pelanggan, disertai perbaikan pada aspek informasi agar lebih akurat, relevan, dan mudah diakses. Selain itu, evaluasi kepuasan pengguna perlu dilakukan secara berkala untuk memantau efektivitas perbaikan yang diterapkan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas variabel dengan menambahkan aspek *Use* dan *Net Benefits*, memperbesar jumlah sampel, serta mempertimbangkan pendekatan kualitatif agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pengalaman pengguna aplikasi.

REFERENSI

- Alnilam, A. A., & Listyorini, H. (2025). WISATA ADVENTUR PENDAKIAN GUNUNG: PENGARUH HAMBATAN, MOTIVASI INTERNAL DAN EKSTERNAL TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN. *Journal Of Economic, Bussines And Accounting (COSTING)*, 8(3), 2699–2718. <https://doi.org/10.31539/Costing.V8i3.15301>
- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone And Mclean. *Paradigma*, 23(1).
- Duryadi, M. S. (2021). Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis Dan Analisis Menggunakan Smartpls. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 7(1).
- El Syafira, F., Widhiatmini, W., & Irawan, I. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Netflix Terhadap Kepuasan Pengguna Di Instagram@ Netflixid. *Jurnal Ilmiah*

- Hair, J., & Alamer, A. (2022). Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) In Second Language And Education Research: Guidelines Using An Applied Example. *Research Methods In Applied Linguistics*, 1(3), 100027.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When To Use And How To Report The Results Of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hidayatullah, S., Alvianna, S., Sugeha, A. Z., & Astuti, W. (2022). Model Of Information Systems Success Delone And Mclean In Using Pedulilindungi Application In The Tourism Sector Of Malang City. *Jurnal Parivisata Pesona*, 7(1), 49–57.
- Rispawati, D., Pradnyani, I. G. A. A., Rahayu, N., & Doraq, M. Y. (2024). Analisis Penerapan E-Ticketing Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Pengguna Jasa PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Lembar. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen*, 14(3), 319–326.
- Sholeha, D. A., & Zaini, M. (2024). ANALISA KESUKSESAN OTA (ONLINE TRAVEL AGENT) TIKET.COM MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN (Studi Pada Pembelian Tiket Konser K-Pop Di Indonesia). *INTECOMS: Journal Of Information Technology And Computer Science*, 7(3), 573–583.
<https://doi.org/10.31539/intecomsv7i3.10018>
- Suwarno, A., Edora, E., & Hamimi, R. (2023). Pemodelan Aplikasi Pemesanan E-Tiket Pendakian Gunung Berbasis Android. *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 13(1), 133–145.
<https://doi.org/10.36350/jbs.v13i1.188>