

ABSTRAK

Meningkatnya kebutuhan akan pelayanan publik yang efisien dan berpusat pada pengguna mendorong berkembangnya aplikasi J-KOPI (Jember Smart City). Namun, kepuasan pengguna masih menjadi tantangan karena beragamnya tingkat persepsi kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan pengguna, dengan persepsi manfaat sebagai variabel mediasi. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif, penelitian ini menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) untuk menilai hubungan antar variabel. Data dikumpulkan melalui observasi, kuesioner online, dan dokumentasi, dengan fokus pada indikator utama seperti dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan kepercayaan. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna secara langsung dan melalui manfaat yang dirasakan. Khususnya, dimensi kualitas layanan berkorelasi positif dengan manfaat yang dirasakan, meningkatkan produktivitas dan kepuasan pengguna. Kepercayaan masyarakat juga memainkan peran penting, dengan aspek-aspek seperti integritas dan kemauan untuk bergantung yang mendorong tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa penguatan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan mendorong adopsi J-KOPI secara lebih luas, sehingga mendukung visi kota pintar Jember.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, kepercayaan, kepuasan dan manfaat yang dirasakan

ABSTRACT

The increasing demand for efficient and user-centered public services has led to the development of the J-KOPI (Jember Smart City) application. However, user satisfaction remains a challenge due to varying levels of perceived service quality and public trust. This study aims to analyze the impact of service quality and public trust on user satisfaction, with perceived usefulness as a mediating variable. Utilizing a descriptive quantitative approach, the study employs Structural Equation Modeling (SEM) to assess relationships between these variables. Data were gathered through observations, online questionnaires, and documentation, focusing on key indicators such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and trust dimensions. The results reveal that both service quality and public trust significantly influence user satisfaction directly and through perceived usefulness. Notably, service quality dimensions positively correlate with perceived usefulness, enhancing users' productivity and satisfaction. Public trust also plays a critical role, with aspects such as integrity and willingness to depend fostering higher levels of satisfaction. These findings suggest that strengthening both service quality and public trust is essential for improving user satisfaction and promoting broader adoption of J-KOPI, supporting Jember's smart city vision.

Keywords: Service quality, trust, satisfaction and perceived usefulness