PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-PASPOR MELALUI *DIGITAL TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KANTOR IMIGRASI JEMBER

TESIS

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2 dan memperoleh gelar Magister Manajemen

Adnan Kohar

25.2041.4046

PRODI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2026

PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-PASPOR MELALUI *DIGITAL TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KANTOR IMIGRASI JEMBER

TESIS

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen

Adnan Kohar

25.2041.4046

PRODI MAGISTER MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

2026

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adnan Kohar

NIM : 2520414046

Prodi : Magister Manajemen

Menyatakan bahwa tesis yang berjudul **"PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-PASPOR MELALUI *DIGITAL TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KANTOR IMIGRASI JEMBER"**

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa tekanan atau paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik dan siap dituntut secara hukum jika di kemudian hari ada pihak-pihak yang merasa dirugikan atas pernyataan yang tidak benar ini.

Jember, 9 Oktober 2026

Yang Menyatakan,



Adnan Kohar

NIM. 2520414046

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE CONVENIENCE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA M-PASPOR MELALUI *DIGITAL TRUST* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI DI KANTOR IMIGRASI JEMBER

Oleh: Adnan Kohar
NIM: 2520414046

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama **:** Dr. Budi Santoso, S.E.,MM.,M.Akun

Dosen Pembimbing Pendamping **:** Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE.,MM

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis berjudul: "**Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Convenience* Terhadap Kepuasan Pengguna M-Paspor Melalui *Digital Trust* Sebagai Variabel Mediasi di Kantor Imigrasi Jember"** telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 09 Oktober 2026
Tempat : Ruang Internasional, Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji

Dr. Nursaid, S.T., M.M
NPK. 1969031211509701

Anggota 1

Dr. Budi Santoso, SE., MM. M.Akun
NPK. 1973100911139340

Anggota 2

Dr. Wahyu Eko Setianingsih, SE., MM
NPK. 1979120811503633

Mengesahkan

Dekan

Dr. Maheni Ika Sari, SE., MM
NIP. 197708112005012001

Kaprodi

Dr. Budi Santoso, SE., MM. M.Akun
NPK. 1973100911139340

MOTTO

"Allah akan mengangkat derajat orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat."
(QS. Al-Mujadilah: 11)

"Perjalanan menuntut ilmu bukanlah tentang siapa yang paling cepat mencapai tujuan, melainkan tentang siapa yang tetap teguh melangkah ketika kesulitan datang menghadang. Saya percaya bahwa setiap perjuangan yang dilandasi kesabaran, doa, dan ketekunan tidak akan pernah berakhir sia-sia. Sebab, ilmu bukan sekadar jalan menuju keberhasilan, melainkan amanah untuk memberikan manfaat bagi kehidupan. Saya tidak ingin hanya menjadi seseorang yang memiliki gelar, tetapi menjadi pribadi yang mampu meninggalkan jejak kebaikan melalui ilmu, karya, dan pengabdian."

"The roots of education are bitter, but the fruit is sweet"
(Aristoteles)

PERSEMBAHAN

Puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, kesehatan, kekuatan, dan kemudahan yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Setiap tahapan dalam proses penyusunan tesis ini merupakan perjalanan yang penuh dengan tantangan, pembelajaran, kesabaran, serta ketekunan yang tidak terlepas dari pertolongan dan rida-Nya. Saya menyadari bahwa keberhasilan ini bukan semata-mata hasil dari usaha pribadi, melainkan juga berkat doa, dukungan, bimbingan, dan kasih sayang dari berbagai pihak yang senantiasa memberikan semangat dalam setiap langkah perjuangan. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, hormat, dan ketulusan hati, tesis ini saya persembahkan kepada:

1. **Allah SWT**, yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, kemudahan, dan keberkahan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.
2. **Keluarga Saya Tercinta.** Terutama Istri tersayang mama **Ike Prawesty dan Kaka Naya, kaka Abisa, Adek Aciya** saya terima kasih atas segala doa, kasih sayang, perhatian, serta dukungan yang tidak pernah berhenti mengiringi setiap langkah perjalanan pendidikan saya. Segala pengorbanan, nasihat, dan kepercayaan yang diberikan menjadi sumber kekuatan terbesar dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses penyusunan tesis ini. Kehadiran keluarga senantiasa memberikan ketenangan, semangat, dan motivasi untuk terus berusaha menyelesaikan pendidikan dengan sebaik-baiknya. Saya menyadari bahwa setiap pencapaian yang diraih tidak terlepas dari ketulusan doa dan dukungan keluarga yang selalu menyertai dalam keadaan apa pun. Semoga keberhasilan ini menjadi salah satu bentuk kebahagiaan dan kebanggaan yang dapat saya persembahkan kepada keluarga tercinta.
3. **Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun. selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Wahyu Eko Setianingsih, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing II.** Terima kasih atas segala waktu, perhatian, kesabaran, serta ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama proses penyusunan tesis ini. Setiap arahan, bimbingan, koreksi, dan masukan yang diberikan menjadi bagian penting dalam menyempurnakan penelitian yang saya lakukan. Bimbingan Bapak dan Ibu tidak hanya membantu saya memahami proses penelitian secara akademis, tetapi juga mengajarkan pentingnya ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, dan kemampuan berpikir kritis dalam menghasilkan karya ilmiah. Saya sangat menghargai setiap kesempatan dan perhatian yang telah diberikan hingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Semoga segala ilmu, pengabdian, dan kebaikan Bapak serta Ibu senantiasa mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.
4. **Dr. Nursaid, S.T., M.M. selaku Dosen Penguji.** Terima kasih atas kesediaan Bapak meluangkan waktu, memberikan perhatian, serta menyampaikan berbagai kritik, saran, dan masukan yang membangun dalam proses penyempurnaan tesis ini. Setiap evaluasi dan arahan yang diberikan menjadi pembelajaran berharga bagi saya dalam meningkatkan kualitas penelitian, memperluas wawasan keilmuan, serta mengembangkan kemampuan berpikir secara kritis dan sistematis. Saya menyadari bahwa berbagai masukan tersebut merupakan bagian penting dalam proses pembentukan kualitas akademik dan kedewasaan intelektual. Semoga segala ilmu,

perhatian, dan kebaikan yang Bapak berikan mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

5. **Seluruh Rekan-Rekan Saya.** Terima kasih atas segala bentuk dukungan, kebersamaan, perhatian, motivasi, serta semangat yang telah diberikan selama perjalanan pendidikan dan proses penyusunan tesis ini. Setiap pengalaman, diskusi, pertukaran pemikiran, serta kebersamaan yang terjalin menjadi bagian berharga dalam perjalanan akademik maupun kehidupan saya. Kehadiran rekan-rekan senantiasa memberikan dorongan untuk terus belajar, berkembang, dan menghadapi berbagai tantangan dengan penuh keyakinan. Saya sangat menghargai setiap bantuan, doa, dan dukungan yang diberikan, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga proses penyusunan tesis ini dapat diselesaikan. Semoga hubungan baik, persaudaraan, dan kebersamaan yang telah terjalin dapat terus terjaga serta menjadi bagian dari perjalanan menuju keberhasilan pada masa mendatang.
6. **Seluruh Jajaran Pegawai Lalu Lintas Keimigrasian Kantor Imigrasi Jember**, yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor sebagai salah satu bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang senantiasa menyertai setiap langkah kehidupan penulis, sehingga tesis yang berjudul **"Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Convenience* terhadap Kepuasan Pengguna M-Paspor melalui *Digital Trust* sebagai Variabel Mediasi di Kantor Imigrasi Jember"** dapat diselesaikan dengan baik. Tesis ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Proses penyusunan tesis ini merupakan perjalanan akademik yang penuh dengan pembelajaran, pengalaman, tantangan, serta dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan kontribusi berharga kepada penulis. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Allah SWT**, yang senantiasa memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran, kemudahan, dan keberkahan sehingga penulis mampu menyelesaikan tesis ini dengan baik.
2. **Bapak Dr. Hanafi, M.Pd.**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada Program Studi Magister Manajemen.
3. **Ibu Dr. Maheni Ika Sari, S.E., M.M.**, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang telah memberikan dukungan, arahan, serta fasilitas akademik selama proses pendidikan.
4. **Bapak Dr. Budi Santoso, S.E., M.M., M.Akun.**, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, motivasi, serta masukan yang sangat berharga selama proses perkuliahan hingga penyusunan tesis ini.
5. **Ibu Dr. Wahyu Eko Setianingsih, S.E., M.M.**, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, perhatian, kritik, saran, dan motivasi secara berkelanjutan sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik.
6. **Bapak Dr. Nursaid, S.T., M.M.**, selaku Dosen Penguji yang telah memberikan berbagai masukan, kritik, evaluasi, serta saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas akademik dan substansi penelitian ini.
7. **Seluruh dosen Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember**, yang telah memberikan ilmu pengetahuan, wawasan, pengalaman, serta inspirasi selama penulis menempuh pendidikan.
8. **Pimpinan dan seluruh jajaran Kantor Imigrasi Jember**, Terutama Bapak **Eko Julianto Rachmad** serta **Abangda Andi Brian Hermawan** yang telah memberikan dukungan dan kesempatan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian mengenai penggunaan aplikasi M-Paspor sebagai salah satu bentuk transformasi pelayanan publik berbasis digital.
9. **Seluruh responden pengguna aplikasi M-Paspor di Kantor Imigrasi Jember**, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan mengisi kuesioner penelitian sehingga proses pengumpulan data dapat terlaksana dengan baik.

10. **Keluarga tercinta**, yang senantiasa memberikan doa, dukungan, perhatian, motivasi, serta semangat selama proses pendidikan dan penyusunan tesis ini. Segala bentuk bantuan dan kebersamaan yang diberikan menjadi sumber kekuatan bagi penulis dalam menghadapi berbagai tantangan hingga menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna, baik dari aspek teoritis, metodologis, maupun ruang lingkup penelitian. Keterbatasan tersebut menjadi bagian dari proses pembelajaran akademik sekaligus membuka peluang bagi pengembangan penelitian selanjutnya, khususnya dalam kajian pelayanan publik berbasis teknologi digital. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat konstruktif sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan penelitian pada masa mendatang. Penulis juga memohon maaf apabila dalam proses penyusunan maupun penyajian tesis ini masih terdapat kekurangan dan kekhilafan.

Besar harapan penulis agar tesis ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya yang berkaitan dengan *System Quality*, *Information Quality*, *Service Convenience*, *Digital Trust*, dan *User Satisfaction* dalam konteks pelayanan publik berbasis digital. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi akademisi, praktisi, pengambil kebijakan, serta instansi keimigrasian dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi M-Paspor. Penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai pentingnya kepercayaan digital sebagai mekanisme yang menghubungkan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menjadi bagian dari upaya mewujudkan pelayanan keimigrasian yang semakin berkualitas, terpercaya, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Jember, 09 Oktober 2026

Adnan Kohar

NIM. 2520414046

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL ..... **i**
HALAMAN COVER ..... **ii**
PERNYATAAN ..... **iii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iv**
ABSTRAK ..... **xi**
ABSTRACT ..... **xii**
DAFTAR ISI ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 8
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Manfaat Penelitian 9
1.4.1 Manfaat Teoritis 9
1.4.2 Manfaat Praktis 10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **11**
2.1 Kajian Teori 11
2.1.1 Trust Theory 11
2.1.2 Kepuasan Pengguna 14
2.1.3 *Digital Trust* 17
2.1.4 *System Quality* 20
2.1.5 *Information Quality* 23
2.1.6 *Service Convenience* 27
2.2 Penelitian Terdahulu 30
2.3 Kerangka Konseptual 56
2.4 Pengembangan Hipotesis 57
BAB III METODE PENELITIAN **61**
3.1 Identifikasi Variabel 61
3.2 Definisi Operasional Variabel 63

3.2.1 Variabel Independen 63
3.2.2 Variabel Mediasi 65
3.2.3 Variabel Dependen 65
3.3 Desain Penelitian 66
3.4 Jenis Data 66
3.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling 68
3.5.1 Populasi 68
3.5.2 Sampel 68
3.5.3 Teknik Sampling 69
3.6 Teknik Pengumpulan Data 70
3.7 Teknik Analisis Data 71
3.7.1 Analisis Deskriptif 72
3.7.2 Uji Validitas 73
3.7.3 Uji Reliabilitas 73
3.7.4 *Structural Equation Modeling – Partial Least Squares* (SEM-PLS) 73
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 77
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian 77
4.2 Hasil Analisis Data 79
4.2.1 Hasil Analisis Karakteristik Responden 79
4.2.2 Analisis Karakteristik Jawaban Responden 83
4.2.3 Analisis Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*) 88
4.2.4 Analisis Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*) 92
4.3 Pembahasan 98
BAB V PENUTUP 113
5.1 Kesimpulan 113
5.2 Implikasi Penelitian 114
5.2.1 Implikasi Manajerial 114
5.2.2 Implikasi Teoritis 115
5.3 Saran 116
DAFTAR PUSTAKA 117
LAMPIRAN 121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Permasalahan Keamanan Digital yang Dialami Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2025 3
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu Variabel *System Quality* (X1) 30
Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu Variabel Information Quality (X2) 35
Tabel 2.3 Ringkasan Penelitian Terdahulu Variabel Service Convenience (X3) 39
Tabel 2.4 Ringkasan Penelitian Terdahulu Variabel Digital Trust (Z) 45
Tabel 2.5 Ringkasan Penelitian Terdahulu Variabel User Satisfaction (Y) 50
Tabel 3.1 Rentang Skala Analisis Deskriptif 72
Tabel 3.2 Kriteria Evaluasi Model SEM-PLS 75
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 79
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 80
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 80
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan M-Paspor yang Pernah Digunakan 81
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi M-Paspor 81
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Perangkat yang Digunakan 82
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penggunaan M-Paspor 82
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengalaman Penggunaan Aplikasi M-Paspor 83
Tabel 4.9 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *System Quality* (X1) 84
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Information Quality* (X2) 85
Tabel 4.11 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Service Convenience* (X3) 86
Tabel 4.12 Hasil Analisis Deskriptif Variabel *Digital Trust* (Z) 87
Tabel 4.13 Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y) 88
Tabel 4.14 Hasil Uji *Outer Loading* Sebelum Proses Penghapusan Indikator 89
Tabel 4.15 Hasil Uji *Outer Loading* Setelah Penghapusan Indikator 90
Tabel 4.16 Hasil Uji *Discriminant Validity Heterotrait-Monotrait Rasio* (HTMT) 91
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas Konvergen 91
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolinearitas *Variance Inflation Factor* (VIF) 92
Tabel 4.19 Nilai *R-Square* 93
Tabel 4.20 Hasil Uji Model Fit 94
Tabel 4.21 Hasil Uji *Bootstrapping* dan Pengujian Hipotesis 94
Tabel 4.22 Ringkasan Analisis Mediasi 97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2025 2
Gambar 1.2 Skor Indeks Pemerintahan Digital Berdasarkan Negara: Negara-Negara Asia Tenggara (2023) dan Negara-Negara OECD (2022) 3
Gambar 1.3 Aplikasi M-Paspor 4
Gambar 1.4 Diagram Rating dan Ulasan Pengguna Aplikasi M-Paspor 5
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual 56
Gambar 3.1 Model Penelitian 74
Gambar 4.1 Tampilan Aplikasi M-Paspor 77
Gambar 4.2 Nilai *R-Square* 93

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Kuesioner 121
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian 122
Lampiran 3. Hasil Outer Loading Uji Validitas Konvergen 127
Lampiran 4. Hasil Uji Convergent Validity 129
Lampiran 5. Hasil Uji Discriminant Validity-Heterotrait Ratio 130
Lampiran 6. Hasil Uji Full Collinearity VIF 131
Lampiran 7. Hasil Uji Model Fit 132
Lampiran 8. Hasil Uji R-Square 133
Lampiran 9. Hasil Uji Path Coefficient 134
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian 135

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER