

ABSTRAK

J&T Cargo merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa pengiriman terkemuka di Indonesia yang terus berupaya meningkatkan layanan kepada pelanggannya. Namun, beberapa pengguna aplikasi J&T Cargo menghadapi masalah terutama dalam hal cek resi dan pelacakan (*tracking*) yang sering tidak berfungsi dengan baik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesuksesan aplikasi "J&T Cargo" terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan metode *DeLone* dan *McLean*. Lingkup penelitian ini mencakup pengguna aplikasi J&T Cargo di Yogyakarta. Metode *DeLone* dan *McLean* diterapkan dengan mempertimbangkan enam variabel: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih.

Data dikumpulkan melalui survei yang disebarakan kepada pengguna aplikasi J&T Cargo di Yogyakarta. Analisis data dilakukan untuk mengevaluasi hubungan antara variabel-variabel tersebut. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kepuasan pengguna memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi dan manfaat bersih yang diperoleh pengguna. Di sisi lain, kualitas layanan dan kualitas sistem tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.

Berdasarkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan penggunaan aplikasi dan manfaat bersih yang diperoleh pengguna secara maksimal, J&T Cargo perlu fokus pada peningkatan kualitas informasi dan menjaga tingkat kepuasan pengguna tetap tinggi. Upaya untuk memperbaiki cek resi dan pelacakan yang sering mengalami masalah juga menjadi prioritas penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata kunci: J&T Cargo, kepuasan pengguna, cek resi, tracking, *DeLone* dan *McLean*, kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, penggunaan, manfaat bersih, SEM

ABSTRACT

J&T Cargo is one of the leading shipping service providers in Indonesia, continuously striving to improve its services to customers. However, several users of the J&T Cargo application face issues, particularly with the receipt checking and tracking features, which often do not function properly. This study aims to analyze the success of the "J&T Cargo" application in terms of user satisfaction using the DeLone and McLean model. The scope of this research includes users of the J&T Cargo application in Yogyakarta. The DeLone and McLean model is applied considering six variables: system quality, information quality, service quality, use, user satisfaction, and net benefits.

Data were collected through surveys distributed to users of the J&T Cargo application in Yogyakarta. The data analysis was conducted to evaluate the relationships among these variables. The results show that information quality and user satisfaction significantly influence the use of the application and the net benefits received by users. Conversely, service quality and system quality do not significantly impact usage and user satisfaction.

Based on these findings, it can be concluded that to maximize application usage and the net benefits received by users, J&T Cargo should focus on improving information quality and maintaining high user satisfaction levels. Efforts to resolve issues with receipt checking and tracking should also be a priority to enhance the overall user experience.

Keywords: *J&T Cargo, user satisfaction, receipt checking, tracking, DeLone and McLean, information quality, service quality, system quality, use, net benefits, SEM,*