

ABSTRAK

Maxim merupakan sebuah startup yang mulai resmi beroperasi di Indonesia sejak tahun 2018. Maxim bergerak di bidang layanan angkutan melalui jasa taksi online dan ojek. Aplikasi Maxim memberikan pelayanan dalam bidang seperti pemesanan transportasi bike, car, food, delivery, life, dan cargo. Maxim telah mengembangkan teknologi baru untuk membuat layanan tersebut menjadi modern, mudah, dan aman. Teknologi ini mencakup pembelian dan pengantaran, pengiriman barang dengan kendaraan besar, dan bantuan saat perjalanan. Maxim memberikan kesempatan kepada pengguna untuk berinteraksi secara efektif dengan mempertimbangkan kekhasan kota-kota besar dan provinsi berdasarkan satu layanan.

Penelitian ini menggunakan model Delone dan Mclean (D&M) dan untuk analisisnya menggunakan Structural Equation Modelling (SEM). Dari sembilan hipotesis yang diajukan ada 8 hipotesis yang diterima dan 1 hipotesis yang ditolak, yang menunjukkan bahwa faktor kesuksesan pengguna aplikasi Maxim adalah Information Quality terhadap Intention to Use, Information Quality terhadap User Satisfaction, Service Quality terhadap Intention to Use, System Quality terhadap Intention to Use, System Quality terhadap User Satisfaction, Intention to Use terhadap User Satisfaction, Intention to Use terhadap Net Benefit, dan User Satisfaction terhadap Net Benefit, maka dari itu aplikasi Maxim diharapkan dapat mempertahankan hal tersebut agar kesuksesan pada aplikasi Maxim tetap terjaga.

Penelitian sebelumnya memiliki studi kasus yang mirip namun berbeda model untuk analisa dan memiliki tujuan penelitian yang berbeda, yang dimana pada penelitian ini menganalisa faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan.

Kata Kunci : D&M & SEM, Kesuksesan Aplikasi, Maxim

ABSTRACT

Maxim is a startup that has officially started operating in Indonesia since 2018. Maxim operates in the transportation service sector through online taxi and motorbike taxi services. The Maxim application provides services in areas such as ordering bicycle, car, food, delivery, life and cargo transportation. Maxim has developed new technology to make the service modern, easy and safe. This technology includes purchasing and delivery, delivery of goods in large vehicles, and on-the-go assistance. Maxim provides users with the opportunity to interact effectively taking into account the specifics of large cities and provinces on the basis of a single service.

This research uses the Delone and Mclean (D&M) model and for analysis uses Structural Equation Modeling (SEM). Of the nine hypotheses proposed, 8 hypotheses were accepted and 1 hypothesis was rejected, which shows that the success factors for Maxim application users are Information Quality on Use Intentions, Information Quality on User Satisfaction, Service Quality on Use Intentions, System Quality on Use Intentions, System Quality for User Satisfaction, Intention to Use for User Satisfaction, Intention to Use for Net Benefit, and User Satisfaction for Net Benefit, therefore the Maxim application is expected to maintain this so that the success of the Maxim application is maintained.

Previous research has similar case studies but different models for analysis and has different research objectives, which in this research analyzes what factors influence success.

Keywords : *D&M & SEM, Application Success, Maxim*