

ABSTRAK

Siti Nur'aeni, 1218010215, 2025, Pengaruh *Mobile Service Quality* Pada Aplikasi SI JUARA Terhadap Kepuasan Pencari Kerja Di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat.

SI JUARA merupakan aplikasi milik Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat yang dapat dipergunakan oleh masyarakat Jawa Barat dalam menemukan lapangan pekerjaan baik dalam negeri maupun luar negeri. Berdasarkan penilaian masyarakat terdapat beberapa pengguna yang mengeluhkan *server error* serta verifikasi akun yang lama sehingga mereka takut bahwa lowongan pekerjaan yang disediakan sudah terisi penuh. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *mobile service quality* pada aplikasi SI JUARA terhadap kepuasan pencari kerja.

Penelitian ini menggunakan teori *mobile service quality* oleh (Chae et al., 2010) yang mencakup empat aspek yaitu *connection quality*, *content quality*, *interaction quality* dan *contextual quality* sebagai variabel X serta teori kepuasan pengguna oleh (Tjiptono, 2019) sebagai variabel Y.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Adapun data penelitian ini diperoleh dari hasil penyebaran angket, observasi, dan studi kepustakaan. Populasi penelitian yaitu pengguna aplikasi SI JUARA, pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* perhitungan rumus slovin berjumlah 100 responden. Data dianalisis melalui uji penelitian yaitu uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi, dan Uji T dengan menggunakan software SPSS 27.

Hasil analisis menunjukkan bahwa *mobile service quality* pada aplikasi SI JUARA berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pencari kerja di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Provinsi Jawa Barat. Dibuktikan berdasarkan hasil analisis uji t dengan perolehan hasil nilai signifikansi $<, 001 < 0,05$ dengan t hitung $17,969 > t$ tabel $1,984$. Adapun hasil perolehan nilai koefisien determinasi yaitu $0,767$, dalam artian menunjukkan bahwa pengaruh *mobile service quality* terhadap kepuasan sebesar $76,7\%$. Sedangkan kualitas koneksi memberikan pengaruh sebesar $46,4\%$, kualitas konten memberikan pengaruh sebesar $61,7\%$, kualitas interaksi memberikan pengaruh sebesar $45,2\%$ serta kualitas kontekstual memberikan pengaruh sebesar $61,8\%$.

Kata Kunci: Kualitas Layanan Mobile, SI JUARA, Kepuasan Layanan