

## ABSTRAK

Risa Amalia Putri, 1208010176, 2024, Pengaruh *Mobile Service Quality* Pada Aplikasi Haji Pintar Terhadap Kepuasan Calon Jemaah Haji Kabupaten Bandung.

Aplikasi haji pintar adalah aplikasi yang dibuat oleh kemeterian agama dalam mendukung perkembangan teknologi yang berguna untuk memberikan pelayanan tentang penyelenggaraan haji melalui platform digital, kepuasan pengguna berperan penting karena akan menentukan seberapa baik kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan publik melalui platform digital yaitu kualitas *mobile service*, dan mengetahui kepuasan calon Jemaah haji sebagai pengguna layanan, serta mengetahui pengaruh kualitas layanan aplikasi haji pintar terhadap kepuasan calon Jemaah haji. Selain itu untuk mengetahui juga sumbangan efektif dari setiap dimensi yang dimiliki oleh kualitas *mobile service* terhadap kepuasan calon Jemaah haji pada aplikasi haji pintar.

Teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori *Mobile Service Quality* yang mencakup empat aspek diantaranya kualitas koneksi, kualitas konten, kualitas interaksi, dan kualitas kontekstual.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode korelasional. Adapun data olahan penelitian diperoleh dari hasil penyebaran angket, observasi, dan studi kepustakaan. Populasi penelitian yaitu pengguna aplikasi haji pintar, pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* perhitungan rumus slovin berjumlah 100 reponden. Kemudian, data dianalisis menggunakan alat uji penelitian SPSS, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji koefisien determinasi, Uji T, dan uji sumbangan efektif tiap dimensi variabel kualitas *mobile service* terhadap kepuasan calon Jemaah haji.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas *mobile service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan calon Jemaah haji pada aplikasi haji pintar. Dibuktikan berdasarkan hasil analisis uji t dengan perolehan hasil nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dengan  $t$  hitung  $9,644 > t$  tabel  $1,984$  serta perolehan nilai koefisien regresi sebesar  $0,677$  sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Adapun hasil perolehan nilai koefisien determinasi yaitu  $0,487$  dengan artian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas *mobile service* terhadap kepuasan sebesar  $48,7\%$ . Adapun sumbangan efektif dari tiap dimensi variabel kualitas *mobile service* terhadap kepuasan menunjukkan pengaruh yang berbeda-beda, yaitu dimensi kualitas kontekstual sebesar  $16,19\%$ , dimensi kualitas interaksi sebesar  $12,98\%$ , dimensi kualitas konten sebesar  $10,86\%$ , dan dimensi kualitas koneksi sebesar  $8,88\%$ . Dengan demikian, secara keseluruhan total nilai sumbangan efektif sebesar  $48,91\%$ .

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan publik, aplikasi haji pintar, pemerintahan mobile, kepuasan layanan