



## Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal

Selfin Dian Fahira<sup>1\*</sup>, Ahmad Dwi Nurdiyanto<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Program Studi Manajemen, Institut Teknologi dan Bisnis Semarang, Indonesia

Email: [selfindian83@gmail.com](mailto:selfindian83@gmail.com)<sup>1</sup>, [ad.nurdiyanto@gmail.com](mailto:ad.nurdiyanto@gmail.com)<sup>2</sup>

\*Penulis Korespondensi: [selfindian83@gmail.com](mailto:selfindian83@gmail.com)

**Abstract.** *The objectives of this study were to: (1) analyze the effect of service quality on user satisfaction with the Sentuh Tanahku application, (2) analyze the effect of trust on user satisfaction with the Sentuh Tanahku application, and (3) analyze the effect of service quality and trust simultaneously on user satisfaction with the Sentuh Tanahku application. The population of this study consisted of all people who used the Sentuh Tanahku application in the jurisdiction of the Kendal Regency Land Office. This study employed a sampling method using a purposive sampling technique, resulting in a sample of 100 respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS version 23.0. The data were analyzed using multiple linear regression. The results of the study indicate that service quality and trust have a positive and significant effect on the satisfaction of Sentuh Tanahku application users at the Kendal Regency Land Office. Better service quality and higher levels of public trust lead to higher user satisfaction. Among the two independent variables, trust has a greater influence on user satisfaction.*

**Keywords:** *Kendal Regency Land Office; Sentuh Tanahku Application; Service Quality; Trust; User Satisfaction.*

**Abstrak.** Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku, menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, kemudian data diolah menggunakan program SPSS versi 23.0. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Semakin baik kualitas pelayanan dan semakin tinggi tingkat kepercayaan masyarakat, maka semakin tinggi pula kepuasan pengguna aplikasi. Di antara kedua variabel tersebut, kepercayaan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Aplikasi Sentuh Tanahku; Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal; Kepercayaan; Kepuasan Pengguna; Kualitas Layanan.

### 1. LATAR BELAKANG

Transformasi digital melalui penerapan *e-government* menjadi salah satu strategi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar lebih efektif, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Salah satu implementasinya adalah aplikasi Sentuh Tanahku yang dikembangkan oleh Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional (ATR/BPN) sebagai layanan pertanahan berbasis digital. Aplikasi ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memperoleh informasi pertanahan, memantau proses administrasi, serta mengakses layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pertanahan. Meskipun demikian, implementasi aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal masih

menghadapi beberapa kendala, seperti rendahnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi, keluhan dari masyarakat terkait pelayanan yang dinilai belum maksimal, dan keraguan masyarakat dalam menggunakan aplikasi sentuh tanahku. Permasalahan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat belum sepenuhnya optimal sehingga berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Menurut Kotler & Keller (2019), kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan karakteristik suatu produk atau jasa yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang ditargetkan. Sedangkan kualitas pelayanan pada layanan digital umumnya diukur melalui dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Sintari & Komalasari, 2024). Selain itu, kepercayaan masyarakat mencerminkan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas penyelenggara layanan (Manajemen et al., 2021).

Selanjutnya, Ida Yuliana dan Wagiyem (2025) menemukan bahwa kualitas sistem, kemudahan penggunaan, dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna aplikasi pelayanan publik. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan digital. Namun demikian, penelitian-penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan pemerintah daerah secara umum, sedangkan penelitian yang secara khusus membahas pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pada layanan pertanahan berbasis digital melalui aplikasi Sentuh Tanahku, khususnya di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal, masih sangat terbatas. Kesenjangan tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan pengguna aplikasi Sentuh Tanahku. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris dalam pengembangan pelayanan publik berbasis digital bagi Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap implementasi *e-government* di bidang pertanahan.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kepuasan masyarakat merupakan indikator keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja layanan yang diterima. Menurut Kotler dan Keller (2019), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia layanan

dalam memenuhi atau melebihi harapan pengguna melalui pelayanan yang andal, responsif, memberikan jaminan, memiliki empati, serta didukung bukti fisik yang memadai. Kotler dan Keller (2019) menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan suatu organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, sedangkan pengukurannya pada layanan jasa umumnya menggunakan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Selain kualitas pelayanan, kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik berbasis digital. Kepercayaan menggambarkan keyakinan masyarakat terhadap keamanan, keandalan, dan kredibilitas penyelenggara layanan sehingga mendorong masyarakat untuk terus memanfaatkan layanan yang tersedia. Secara teoritis, kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki hubungan positif dengan kepuasan masyarakat. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan digital, sedangkan kepercayaan turut meningkatkan kepuasan dalam penggunaan layanan publik berbasis elektronik.

### 3. METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku. Populasi penelitian adalah pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner berskala Likert. Selanjutnya, data dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan uji t untuk menguji pengaruh parsial dan uji F untuk menguji pengaruh simultan variabel independen terhadap kepuasan masyarakat.

#### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow, karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti. Rumus Lemeshow yang digunakan adalah sebagai berikut:  $n = Z^2 \cdot p \cdot q / d^2 \dots (i)$  Keterangan:  $n$  = Jumlah sampel,  $Z$  = Nilai Z (misalnya 1,96 untuk tingkat kepercayaan 95%),  $p$  = Proporsi kejadian yang diperkirakan,  $q = 1 - p$ ,  $d$  = *margin of error* (tingkat kesalahan yang diinginkan), Kalau nilai  $p$  tidak diketahui, biasanya dipakai:  $p = 0,5$  dan  $q = 0,5$ , Contoh:  $Z = 1,96$ ,  $d = 0,1$ ,  $n = (1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 = 96,04 \approx 96 / (0,1)^2$ . Dengan tingkat kepercayaan 95% ( $Z = 1,96$ ), proporsi ( $p$ ) sebesar 0,5, dan tingkat kesalahan ( $d$ ) sebesar 0,1, maka diperoleh

jumlah sampel sebesar 96 responden. Kemudian untuk mempermudah penelitian dan memperoleh hasil yang lebih representatif, jumlah tersebut di fitkan menjadi 100 responden.

### Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan karena tidak semua anggota populasi memiliki karakteristik yang sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga hanya responden yang memenuhi kriteria tertentu yang dijadikan sampel. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert yang termasuk dalam skala ordinal. Menurut Sugiyono (2019) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok terhadap fenomena sosial.

**Tabel 1.** Skala Likert.

| No | Tanggapan           | Skor |
|----|---------------------|------|
| a  | Sangat Tidak Setuju | 1    |
| b  | Tidak Setuju        | 2    |
| c  | Cukup Setuju        | 3    |
| d  | Setuju              | 4    |
| e  | Sangat Setuju       | 5    |

### Alat Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah statistik inferensial dengan pendekatan regresi linier berganda, yang bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan kepercayaan ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat ( $Y$ ). Analisis data dilakukan dengan bantuan perangkat lunak seperti SPSS.

#### *Analisis Deskriptif*

Menurut Sugiyono (2019), statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum.

#### *Analisis Regresi Linear Berganda*

Menurut Ghazali (2018), analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, serta menunjukkan arah hubungan antara variabel dependen dengan variabel independen. Persamaan regresi:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e \dots\dots\dots(ii)$$

Keterangan:  $Y$  = Kepuasan masyarakat,  $X_1$  = Kualitas pelayanan,  $X_2$  = Kepercayaan,  $a$  = konstanta,  $b_1$ ,  $b_2$  = koefisien regresi,  $e$  = *error* (kesalahan).

### **Model Penelitian yang Digunakan Uji Validitas**

Pengujian validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Apabila nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , dan bernilai positif, maka item pernyataan dinyatakan valid. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji validitas adalah sebagai berikut: Jika nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka item pernyataan dinyatakan valid; Jika nilai  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka item pernyataan dinyatakan tidak valid. Selain itu, uji validitas juga dapat dilihat berdasarkan nilai signifikansi: Jika nilai Sig  $< 0,05$ , maka item pernyataan dinyatakan valid; Jika nilai Sig  $> 0,05$ , maka item pernyataan dinyatakan tidak valid.

### **Uji Reliabilitas**

Menurut Ghazali (2018), suatu instrumen dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,60. Dengan demikian, kriteria pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut: Jika nilai *Alpha Cronbach*  $> 0,60$ , maka instrumen dinyatakan reliabel; Jika nilai *Alpha Cronbach*  $< 0,60$ , maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

### **Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Latief et al., (2019) nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) berkisar antara 0 hingga 1 yang menunjukkan tingkat kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel terikat.

### **Uji F**

Menurut Sugiyono (2019) Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Kriteria pengujian: Jika Sig  $< 0,05 \rightarrow$  berpengaruh signifikan; Jika Sig  $> 0,05 \rightarrow$  tidak signifikan.

Selain itu, keputusan juga dapat didasarkan pada perbandingan nilai F hitung dengan F tabel, yaitu: Jika  $t_{hitung} > F_{tabel}$ , maka Hipotesis diterima; Jika  $t_{hitung} < F_{tabel}$ , maka Hipotesis ditolak.

### **Uji t (Parsial)**

Menurut Ghazali (2018), Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Kriteria pengujian: Nilai signifikansi: Jika Sig  $< 0,05$  (secara signifikan); Jika Sig  $> 0,05$  (tidak signifikan). Selain itu, keputusan juga dapat didasarkan pada perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$ , yaitu:  $H_0$ : tidak terdapat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent,  $H_1$  : terdapat pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak,  $H_1$  diterima, Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima,  $H_1$  ditolak.

#### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

##### **Hasil**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal dengan objek penelitian berupa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku. Responden penelitian adalah 100 pengguna aplikasi yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner, dengan tujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

##### ***Analisis Deskriptif Data Variabel Penelitian***

Analisis statistik deskriptif ketiga variabel meliputi kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan dan kepercayaan adalah sebagai berikut :

##### **a. Hasil Analisis Dekripsi Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

Variabel kepuasan masyarakat diukur dengan 8 (delapan) indikator kepuasan. Secara keseluruhan, jawaban responden didominasi oleh kategori Setuju (S) dan Sangat Setuju (SS) pada seluruh indikator dan tidak ada responden yang memilih kategori Sangat Tidak Setuju (STS) maupun Tidak Setuju (TS). Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi Sentuh Tanahku dinilai baik oleh pengguna karena mampu memenuhi harapan, memberikan pelayanan yang cepat dan ramah, memiliki sistem yang dapat diandalkan, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

##### **b. Hasil Analisis Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_1$ )**

Variabel kualitas pelayanan diukur dengan 13 (tigabelas) indikator pelayanan. Secara umum, mayoritas responden memberikan penilaian Setuju dan Sangat Setuju pada seluruh indikator kualitas pelayanan. Tidak terdapat responden yang memilih kategori Sangat Tidak Setuju (STS) maupun Tidak Setuju (TS). Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dinilai baik oleh pengguna, baik dari aspek ketepatan waktu, kesesuaian prosedur, kecepatan dan keramahan petugas, kejelasan proses layanan, maupun kemudahan penggunaan aplikasi.

##### **c. Hasil Analisis Dekripsi Variabel Kepercayaan ( $X_2$ )**

Variabel kepuasan masyarakat diukur dengan 9 (sembilan) indikator kepercayaan. Secara keseluruhan, hasil ini menunjukkan bahwa pengguna memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan, khususnya dalam aspek keamanan data dan transaksi, stabilitas sistem, kejelasan informasi, serta reputasi dan keterbukaan instansi penyedia layanan.

### ***Analisis Deskriptif Data Responden, dan Data Variabel Penelitian***

#### **a. Jenis Kelamin**

Deskriptif karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Berdasrkan Jenis Kelamin.

|       |           | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|-----------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | Perempuan | 50        | 50.0    | 50.0          | 50.0               |
|       | Laki-Laki | 50        | 50.0    | 50.0          | 100.0              |
|       | Total     | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Tabel 2 menunjukkan bahwasanya terdapat 100 responden yang menggunakan aplikasi Sentuh Tanahku yaitu terdiri dari 50 perempuan dengan presentase 50% dan laki-laki 50 orang dengan presentase 50%.

#### **b. Usia**

Deskriptif karakteristik responden berdasarkan usia dapat dilihat dari tabel dibawah ini :

**Tabel 3.** Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

|       |               | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
|-------|---------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
| Valid | ≥ 17 Tahun    | 3         | 3.0     | 3.0           | 3.0                |
|       | 18 - 24 Tahun | 13        | 13.0    | 13.0          | 16.0               |
|       | 25 - 34 Tahun | 45        | 45.0    | 45.0          | 61.0               |
|       | 35 - 44 Tahun | 27        | 27.0    | 27.0          | 88.0               |
|       | ≤ 45 Tahun    | 12        | 12.0    | 12.0          | 100.0              |
|       | Total         | 100       | 100.0   | 100.0         |                    |

Berdasarkan tabel 3 maka dapat dijelaskan bahwa mayoritas pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal adalah berusia 25-34 tahun sebanyak 45 orang dan yang paling sedikit adalah usia ≥ 17 tahun sebanyak 3 orang.

### ***Uji Instrumen***

#### **a. Uji Validitas**

Menurut Ghozali (2018), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Dengan menggunakan rumus korelasi produk moment hasilnya dapat dibandingkan dengan  $r_{\text{tabel}}$  yang ketentuannya sebagai berikut: Apabila  $r_{\text{hitung}} > r_{\text{tabel}}$ , maka indikator dinyatakan valid; Apabila  $r_{\text{hitung}} < r_{\text{tabel}}$ , maka indikator dinyatakan tidak valid;  $r_{\text{tabel}} = 0,1966$  ( $\alpha = 0,05$ ).

#### ***Uji Reliabilitas***

Menurut Ghozali (2018), suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70. Hasil pengujian reliabilitas menggunakan program SPSS disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.** Hasil Uji Reliabilitas.

| Variabel            | Cronbach's Alpha | Angka standar reliable | Keterangan |
|---------------------|------------------|------------------------|------------|
| Kepuasan Masyarakat | 0.689            | 0,70                   | Reliable   |
| Kualitas Pelayanan  | 0.761            | 0,70                   | Reliable   |
| Kepercayaan         | 0.772            | 0,70                   | Reliable   |

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23, 2026.

Hasil uji reliabilitas pada tabel 4. diatas menunjukkan bahwa *Cronbach's Alpha* variabel kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan, dan kepercayaan menunjukkan nilai lebih dari 0,70. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa semua variabel adalah reliable dan layak untuk dilakukan pengujian selanjutnya.

### **Analisis Regresi Linier Berganda**

Menurut Ghozali (2018), analisis regresi linear berganda merupakan metode yang digunakan untuk mengukur dan menjelaskan besarnya pengaruh serta arah hubungan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 5.** Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.

| Model | Variabel           | B     | Std. Error | Beta  | t     | Sig.  |
|-------|--------------------|-------|------------|-------|-------|-------|
| 1     | (Constant)         | 6,306 | 3,469      | –     | 1,818 | 0,072 |
|       | Kualitas Pelayanan | 0,259 | 0,066      | 0,370 | 3,925 | 0,000 |
|       | Kepercayaan        | 0,362 | 0,089      | 0,383 | 4,066 | 0,000 |

Sumber : Data diolah dengan SPSS 23, 2026

Berdasarkan Tabel 5. diperoleh persamaan analisis regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 0,370X_1 + 0,383X_2 + e \dots\dots\dots(iii)$$

Berdasarkan tabel 4.7 diperoleh hasil sebagai berikut: Koefisien regresi variabel kualitas pelayanan ( $b_1X_1$ ) sebesar 0,370 bertanda positif artinya, bilamana kualitas pelayanan ( $X_1$ ) meningkat maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi variabel kepercayaan ( $b_2X_2$ ) sebesar 0,383 bertanda positif artinya, bilamana kepercayaan ( $X_2$ ) meningkat maka akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

### **Uji Model**

#### **a. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Menurut Ghozali (2018), koefisien determinasi digunakan untuk mengukur kemampuan model regresi dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Hasil uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 6.** Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .675 <sup>a</sup> | .456     | .444              | 1.63266                    |

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23, 2026.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,444, yang berarti kualitas pelayanan dan kepercayaan mampu menjelaskan 44,4% variasi kepuasan masyarakat, sedangkan 55,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,675 menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan, kepercayaan, dan kepuasan masyarakat berada pada kategori kuat.

#### b. Uji F

Menurut Ghazali (2018), uji F bertujuan untuk menguji apakah seluruh variabel independen yang dimasukkan ke dalam model regresi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen. Hasil uji F dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

**Tabel 7.** Hasil Uji F.

| Model        | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.               |
|--------------|----------------|----|-------------|--------|--------------------|
| 1 Regression | 216,400        | 2  | 108,200     | 40,592 | 0,000 <sup>b</sup> |
| Residual     | 258,560        | 97 | 2,666       | —      | —                  |
| Total        | 474,960        | 99 | —           | —      | —                  |

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23, 2026.

Berdasarkan hasil uji ANOVA diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar 40,592 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ), diperoleh nilai  $F_{tabel}$  sebesar 3,09. Karena nilai  $F_{hitung}$  ( $40,592$ )  $> F_{tabel}$  ( $3,09$ ) dan nilai signifikansi ( $0,000$ )  $< 0,05$ , maka  $H_3$  diterima. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku.

#### c. Uji Hipotesis / Uji t

Uji hipotesis dilakukan dengan uji t. Menurut Ghazali (2018), uji t bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian hipotesis secara parsial dapat dijelaskan berdasarkan tabel berikut:

**Tabel 8.** Hasil Uji Hipotesis / Uji t Coefficients<sup>a</sup>

| Model | Variabel           | B     | Std. Error | Beta  | t     | Sig.  |
|-------|--------------------|-------|------------|-------|-------|-------|
| 1     | (Constant)         | 6,306 | 3,469      | —     | 1,818 | 0,072 |
|       | Kualitas Pelayanan | 0,259 | 0,066      | 0,370 | 3,925 | 0,000 |
|       | Kepercayaan        | 0,362 | 0,089      | 0,383 | 4,066 | 0,000 |

Sumber: Data diolah dengan SPSS 23, 2026

Berdasarkan hasil uji Coefficients<sup>a</sup> menunjukkan bahwa nilai:  $X_1$  (Kualitas Pelayanan) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,925 dan  $t_{tabel}$  1,98. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig 0,000  $< 0,05$

maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi.  $X_2$  (Kepercayaan) memiliki nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,066 dan  $t_{tabel}$  1,98. Karena  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan nilai sig 0,000 < 0,05 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Dengan demikian kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_3$  diterima. Artinya, Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan secara bersama-sama mampu memengaruhi tingkat Kepuasan Masyarakat.

## **Pembahasan**

### ***Pembahasan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil pengujian bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Dengan demikian, hipotesis pertama ( $H_1$ ) diterima.

### ***Pembahasan Kepercayaan terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan hasil pengujian bahwa Kepercayaan menunjukkan bahwa Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Dengan demikian, hipotesis kedua  $H_2$  diterima.

### ***Pembahasan Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat***

Berdasarkan pengujian bahwa kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di bab IV, maka dapat disimpulkan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi Kualitas Pelayanan maka akan semakin puas masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna aplikasi Sentuh Tanahku di Wilayah Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Sentuh Tanahku. Pengaruh antar kedua variabel Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan lebih besar variabel Kepercayaan. Disarankan untuk menggunakan metode penelitian yang berbeda sehingga dapat memberikan

pemahaman yang lebih mendalam serta memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Dan disarankan untuk menambah variabel lain seperti keamanan, kemudahan, keandalan sistem dan lainnya yang sekiranya dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

## DAFTAR REFERENSI

- Alfiyanto, C., Indriani, F., & Perdhana, M. S. (2021). The effect of service quality on consumer trust and customer satisfaction to improve customer loyalty on Go-Car transportation online in Semarang City. *Diponegoro Journal of Economics*, 9(1), 43–58. <https://doi.org/10.14710/djoe.31489>
- Djunaedi, N., & Rahman, M. A. (2023). Pengaruh service quality terhadap customer satisfaction pada layanan jasa Go-Jek di Kota Palopo. *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, 6(1), 26–38. <https://doi.org/10.56858/jmpkn.v6i1.89>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariete SPSS 23*.
- Handayani, D. F. R., PA, R. W., & Nuryakin, N. (2021). The influence of e-service quality, trust, brand image on Shopee customer satisfaction and loyalty. *Jurnal Siasat Bisnis*, 25(2). <https://doi.org/10.20885/jsb.vol25.iss2.art3>
- Ida Yuliana, & Wagiyem. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas sistem dan kemudahan akses dalam penggunaan aplikasi Barata terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sragen. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 7(8), 2947–2961. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v7i8.8028>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Prinsip-prinsip pemasaran*.
- Latief, A., Rosalina, D., & Apiska, D. (2019). Analisis hubungan antar manusia terhadap kinerja karyawan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 1(3), 127–131. <https://doi.org/10.34007/jehss.v1i3.34>
- Manajemen, J., Bung, U., Riyanto, S., & Qomaryati, T. (2021). *Kepercayaan masyarakat ke kepuasan di Kantor X*. 16(1), 9–14.
- Nugroho, A. W., Nugraha, H. S., & Hermani, A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan e-commerce Lazada di Kota Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(2), 321–331. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.34816>
- Pranoto, H., Soetedja, V., Paramitha, T. M., & Wibowo, A. (2023). Service quality influence on repurchase intention, through customer satisfaction mediation: Indonesia music studio perspective. *Jurnal Aplikasi Bisnis dan Manajemen*, 9(3), 706. <https://doi.org/10.17358/jabm.9.3.706>
- Rahayu, S. P., Nuryakin, N., & Surwanti, A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan dan kepuasan pasien BPJS. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 5(1), 65–72. <https://doi.org/10.56338/mppki.v5i1.1882>
- Sakti, D. B., Widiartanto, W., & Wijayanto, A. (2023). Pengaruh e-service quality dan perceived value terhadap customer satisfaction pada e-commerce Shopee (Studi pada konsumen Generasi Z di Universitas Diponegoro, Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 12(1), 276–283. <https://doi.org/10.14710/jiab.2023.37304>

- Sintari, R., & Komalasari, E. (2024). *The effect of service quality and price on consumer satisfaction on Go-Food service in Pekanbaru City Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen pada layanan Go-Food di Kota Pekanbaru Jasa Transportasi Online yang Paling Sering Digu.* VIII(2), 86–96.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D.* Alfabeta.
- Surapati, U., Suharno, S., & Abidin, Z. (2020). The effect of service quality and customer trust on customer satisfaction and customer loyalty PT Surya Rafi Bersaudara. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 4(3). <https://doi.org/10.29040/ijebar.v4i03.1283>
- Windiarti, S., & Suwandi, S. (2022). The effect of service quality and trust on customer satisfaction at BCA KCP Jakarta 26. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 6(4), 1852–1864. <https://doi.org/10.29040/ijebar.v6i4.7052>
- Wiratama, J. I., Hidayatullah, M. A., Bernarto, I., & Pasaribu, L. H. (2021). Price, service quality and trust on Tokopedia towards customer satisfaction. *Enrichment: Journal of Management*, 12(1). <https://doi.org/10.35335/enrichment.v12i1.239>