

ABSTRAK

Kementerian Ketenagakerjaan Republik Indonesia meluncurkan sebuah platform digital Sistem Informasi dan Aplikasi Pelayanan Ketenagakerjaan “SIAPkerja”. Sebagai platform baru, perlu untuk mengukur persepsi kualitas layanan, kepercayaan, kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi SIAPkerja. Penelitian ini bertujuan untuk (1) menguji pengaruh langsung kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja; (2). menguji pengaruh langsung kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terhadap loyalitas pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja; (3). menguji pengaruh langsung kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja; dan (4). Menguji pengaruh tidak langsung kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terhadap loyalitas pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja melalui kepuasan pengguna. Penelitian ini melibatkan 150 pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja Kementerian Ketenagakerjaan. Data diperoleh melalui pembagian kuisioner. Pengujian hipotesis menggunakan Structural Equation Model – Partial Least Square (SEM-PLS) menggunakan SmartPLS 3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan pengguna secara langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja; kualitas layanan secara langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Kepercayaan pengguna secara langsung memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap loyalitas pengguna. Kepuasan pengguna secara langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna. Kualitas layanan dan kepercayaan pengguna secara tidak langsung memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja melalui kepuasan pengguna. Dengan kata lain, kepuasan pengguna memediasi pengaruh kualitas layanan dan kepercayaan pengguna terhadap loyalitas pengguna layanan ketenagakerjaan SIAPkerja.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pengguna, Loyalitas Pengguna, Layanan Ketenagakerjaan SIAPkerja.