

PENGARUH KUALITAS FITUR DAN KEMUDAHAN TRANSAKSI PADA APLIKASI ALFAGIFT TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI ALFAMART RAYA DUKUHMutiar Rizkiyah¹, Fera Nelfianti²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

mutiararizk20@gmail.com¹, fera.fnf@bsi.ac.id²**Abstract**

The rapid development of digital technology has encouraged retail companies to improve service quality through digital applications in order to provide a shopping experience that is easier, faster, and more convenient for customers. One of these efforts is the Alfagift application, which offers various features and transaction conveniences. This study aims to analyze the effect of feature quality and transaction convenience on customer satisfaction with the Alfagift application at Alfamart Raya Dukuh. This research employed a quantitative method with a survey approach. The population consisted of Alfamart Raya Dukuh customers who used the Alfagift application, with an unknown population size. The sampling technique used was purposive sampling, involving 110 respondents. Data were collected through a Likert-scale questionnaire and analyzed using SPSS version 23, including validity testing, reliability testing, classical assumption testing, t-test, F-test, coefficient of determination, and regression coefficient analysis. The results indicate that feature quality and transaction convenience have a positive and significant effect on customer satisfaction, both partially and simultaneously. The coefficient of determination was 43.6%, while the remaining 56.4% was influenced by other factors outside the scope of this study. The better the feature quality and the easier the transaction process, the higher the level of customer satisfaction.

Keywords: *feature quality, transaction convenience, and customer satisfaction.*

Abstrak

Perkembangan teknologi digital mendorong perusahaan ritel meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi digital untuk memberikan pengalaman berbelanja yang lebih mudah, cepat, dan nyaman. Salah satu upaya tersebut dilakukan melalui aplikasi Alfagift yang menyediakan berbagai fitur dan kemudahan transaksi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas fitur dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pelanggan aplikasi Alfagift di Alfamart Raya Dukuh. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Populasi penelitian adalah pelanggan Alfamart Raya Dukuh yang menggunakan aplikasi Alfagift dengan jumlah populasi tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan 110 responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SPSS versi 23 melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji

Article history

Received: Oktober 2026

Reviewed: Oktober 2026

Published: Oktober 2026

Plagirism checker no 80

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

asumsi klasik, uji t, uji F, koefisien determinasi, dan uji koefisien regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas fitur dan kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi sebesar 43,6%, sedangkan 56,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Semakin baik kualitas fitur dan kemudahan transaksi, semakin tinggi kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: *kualitas fitur, kemudahan transaksi, dan kepuasan pelanggan.*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang bisnis dan perdagangan. Transformasi digital mendorong perusahaan untuk mengadopsi teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan transaksi. Salah satu bentuk penerapan teknologi tersebut adalah penggunaan aplikasi mobile dalam kegiatan transaksi yang memberikan kemudahan akses, kecepatan, serta fleksibilitas bagi pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan smartphone dan internet di Indonesia, perilaku konsumen juga mengalami perubahan dari transaksi konvensional menuju transaksi digital. Salah satu perusahaan ritel yang melakukan transformasi digital adalah PT Sumber Alfaria Trijaya Tbk yang mengembangkan aplikasi Alfagift sebagai sarana belanja online sekaligus program loyalitas pelanggan, dengan tujuan utama memberikan kemudahan kepada pelanggan untuk mendapatkan berbagai informasi terkait Alfamart (Agustini et al., 2023). Berdasarkan data yang dikumpulkan oleh Populix dari 1.070 responden, Alfagift memperoleh persentase sebesar 62%, menempatkan Alfagift pada posisi pertama, unggul tipis dari Klik Indomaret yang berada di posisi kedua dengan persentase 61%. Dukungan kualitas fitur aplikasi yang memadai serta kemudahan dalam melakukan transaksi turut menjadi faktor yang memperkuat posisi Alfagift di pasar.

Aplikasi Alfagift menyediakan berbagai fitur seperti pembelian produk secara online, layanan pengiriman ke rumah (delivery) maupun pengambilan di toko (pickup), informasi promo, serta metode pembayaran digital. Fitur merupakan kekhasan atau kelebihan dalam hal teknologi yang ingin ditunjukkan pada suatu aplikasi dan merupakan elemen yang dapat menarik perhatian peminat (Hardiyanto et al., 2023). Namun demikian, keberadaan berbagai fitur yang ditawarkan belum tentu sepenuhnya mampu memberikan pengalaman yang optimal bagi seluruh pengguna. Beberapa penelitian terbaru menunjukkan bahwa dalam penggunaan aplikasi mobile e-commerce, kualitas sistem seperti kecepatan aplikasi, keandalan fitur, serta desain antarmuka masih menjadi faktor yang sering memengaruhi pengalaman pengguna dan kepuasan pelanggan (Al-zu'bi & Al-gasawneh, 2022), dan keluhan pengguna terkait performa aplikasi dan layanan pada platform e-commerce dapat berdampak pada kepuasan pelanggan (Najib et al., 2022; Amara et al., 2022).

Selain itu, kemudahan transaksi menjadi hal yang sangat diperhatikan oleh pelanggan. Proses transaksi yang praktis, alur yang jelas, serta waktu yang relatif cepat dalam menyelesaikan

pembayaran menjadi pertimbangan utama dalam penggunaan aplikasi. Sebaliknya, apabila proses transaksi dirasakan kurang sederhana atau memerlukan banyak tahapan, hal tersebut berpotensi menurunkan minat pengguna dalam memanfaatkan aplikasi secara optimal (Septa & Ali, 2024). Kepuasan pelanggan sangat penting bagi e-commerce karena memengaruhi pembelian ulang dan rekomendasi pelanggan, serta perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan dengan harapan pelanggan (Fahlapi et al., 2025).

Berdasarkan fenomena yang terjadi serta didukung oleh penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa kualitas fitur dan kemudahan transaksi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Fitur dan Kemudahan Transaksi pada Aplikasi Alfagift Terhadap Kepuasan Pelanggan di Alfamart Raya Dukuh.” Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas fitur dan kemudahan transaksi, baik secara parsial maupun simultan, terhadap kepuasan pelanggan pengguna aplikasi Alfagift di Alfamart Raya Dukuh.

2. Tinjauan Pustaka

Kualitas Fitur

Kualitas fitur adalah tingkat kemampuan fitur yang terdapat dalam suatu aplikasi untuk menjalankan fungsi yang dibutuhkan pengguna secara efektif, efisien, dan memberikan manfaat dalam mendukung aktivitas pengguna (HB & Sumantri, 2023). Kualitas fitur merupakan bagian dari kualitas sistem yang menunjukkan kemampuan suatu aplikasi dalam menyediakan fungsi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta dapat digunakan secara efektif dan efisien; semakin baik kualitas fitur yang dimiliki suatu aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut (Amara et al., 2022). Indikator kualitas fitur menurut (Setiawan et al., 2021): 1. Mudah digunakan (Ease of Use). 2. Fleksibilitas (Flexibility). 3. Kecepatan akses (Response Time). 4. Keamanan (Security). 5. Keandalan sistem (System Reliability).

Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi dapat diartikan sebagai kemampuan suatu sistem atau aplikasi dalam membantu pengguna melakukan proses transaksi secara sederhana, cepat, efektif, dan efisien, tidak hanya dilihat dari proses pembayaran, tetapi juga dari kemudahan dalam memahami langkah-langkah transaksi, akses fitur, hingga penyelesaian transaksi tanpa kendala yang rumit (Khasanah & Aswad, 2024). Indikator kemudahan transaksi menurut (Kurnia et al., 2024): 1. Kemudahan dalam cara pembayaran. 2. Keterbukaan informasi selama proses transaksi. 3. Kemudahan prosedur pemesanan.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli yang dilakukan oleh pelanggan terhadap produk atau layanan yang diterima, yang mencerminkan sejauh mana harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan terlampaui (Fahlapi et al., 2025). Indikator kepuasan pelanggan menurut (Rahayu & Euis, 2024): 1. Konfirmasi harapan (Confirmation of Expectations). 2. Minat pembelian ulang (Repurchase Intent). 3. Kesiediaan merekomendasikan (Willingness to Recommend).

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, kualitas fitur dan kemudahan transaksi diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, baik secara parsial maupun simultan. Hipotesis dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Ha1: Kualitas fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ha2: Kemudahan transaksi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Ha3: Kualitas fitur dan kemudahan transaksi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

3. Metodologi Penelitian

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei. Pendekatan survei dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna aplikasi Alfagift untuk memperoleh data mengenai variabel penelitian, yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang diteliti.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada pelanggan Alfamart Raya Dukuh yang beralamat di Jl. Dukuh V RT.001 RW.004 Kramat Jati, dengan objek penelitian berupa penggunaan aplikasi Alfagift oleh pelanggan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Alfamart Raya Dukuh yang berbelanja menggunakan aplikasi Alfagift. Jumlah populasi dalam penelitian ini tidak diketahui secara pasti (unidentified population) karena tidak terdapat data yang menunjukkan jumlah pelanggan secara tetap dan dapat berubah seiring waktu.

Sampel

Penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Joseph F. Hair Jr. dkk. yang menyatakan bahwa jumlah sampel yang ideal untuk analisis multivariat adalah 5-10 kali jumlah indikator yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan 11 indikator yang mewakili variabel kualitas fitur, kemudahan transaksi, dan kepuasan pelanggan, sehingga dengan mengalikan sebesar 10 kali jumlah indikator diperoleh jumlah sampel sebanyak 110 responden.

Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti agar responden yang dipilih sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2022). Kriteria responden dalam penelitian ini adalah pelanggan Alfamart Raya Dukuh yang pernah melakukan transaksi menggunakan aplikasi Alfagift.

Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori dari Joseph F. Hair Jr. dkk. dengan rumus jumlah sampel = jumlah indikator $\times$ (5 sampai 10). Penelitian ini

menggunakan 11 indikator dikalikan 10, sehingga diperoleh jumlah sampel sebanyak 110 responden yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara langsung dan online pada tanggal 25 Mei 2026 sampai dengan 5 Juni 2026.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap 110 responden. Pengambilan keputusan didasarkan pada nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) dibandingkan dengan r tabel sebesar $df = 110 - 2 = 108 = 0,1874$; apabila r hitung $> r$ tabel maka item pernyataan dinyatakan valid. Hasil pengujian validitas menggunakan Software IBM SPSS Statistics 23 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	No Item	Nilai r Hitung	Nilai r Tabel	Keputusan
Kualitas Fitur (X1)	X1.1	0,707	0,1874	Valid
	X1.2	0,672	0,1874	Valid
	X1.3	0,692	0,1874	Valid
	X1.4	0,742	0,1874	Valid
	X1.5	0,771	0,1874	Valid
	X1.6	0,794	0,1874	Valid
	X1.7	0,682	0,1874	Valid
	X1.8	0,400	0,1874	Valid
	X1.9	0,654	0,1874	Valid
	X1.10	0,660	0,1874	Valid
Kemudahan Transaksi (X2)	X2.1	0,753	0,1874	Valid
	X2.2	0,805	0,1874	Valid
	X2.3	0,806	0,1874	Valid
	X2.4	0,782	0,1874	Valid
	X2.5	0,758	0,1874	Valid
	X2.6	0,486	0,1874	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y1.1	0,578	0,1874	Valid
	Y1.2	0,617	0,1874	Valid
	Y1.3	0,538	0,1874	Valid
	Y1.4	0,468	0,1874	Valid
	Y1.5	0,659	0,1874	Valid
	Y1.6	0,645	0,1874	Valid

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa seluruh item dinyatakan valid, karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dapat digunakan sebagai instrumen penelitian dan dilanjutkan pada pengujian reliabilitas.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi kuesioner sebagai indikator dari variabel penelitian. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Fitur (X1)	10	0,862	Reliabel
Kemudahan Transaksi (X2)	6	0,795	Reliabel
Kepuasan Pelanggan (Y)	6	0,609	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, sehingga seluruh item pernyataan kuesioner dinyatakan reliabel.

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal, menggunakan uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

Keterangan		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	1,86736498
Test Statistic		0,074
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,177

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,177 > 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan memastikan tidak terdapat korelasi yang signifikan di antara variabel-variabel independen dalam model regresi, dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1	Kualitas Fitur (X1)	0,561	1,784	Tidak terjadi multikolinearitas

2	Kemudahan Transaksi (X2)	0,561	1,784	Tidak terjadi multikolinearitas
---	--------------------------	-------	-------	---------------------------------

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Nilai Tolerance kedua variabel bebas sebesar 0,561 ($> 0,10$) dan nilai VIF sebesar 1,784 ($< 10,00$), sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antara variabel Kualitas Fitur (X1) dan Kemudahan Transaksi (X2).

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada berbagai tingkat nilai variabel independen, menggunakan uji Glejser.

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t	Sig.	Keterangan
Kualitas Fitur (X1)	-0,452	0,652	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Kemudahan Transaksi (X2)	0,068	0,946	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi kedua variabel bebas $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 6. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi (B)	Sig	Keterangan
Kualitas Fitur (X1)	0,240	0,000	H1 diterima
Kemudahan Transaksi (X2)	0,278	0,002	H2 diterima
Konstanta	7,887	-	-
R	0,660	-	-
R Square	0,436	-	-
Y	Kepuasan Pelanggan	-	-

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 7,887 + 0,240X_1 + 0,278X_2 + e$$

Persamaan regresi di atas menunjukkan:

1. Nilai konstanta sebesar 7,887 dengan tanda positif menunjukkan bahwa apabila variabel Kualitas Fitur (X1) dan Kemudahan Transaksi (X2) tidak mengalami perubahan, maka Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai sebesar 7,887.

2. Koefisien regresi Kualitas Fitur (X1) sebesar 0,240 bertanda positif, artinya jika variabel Kualitas Fitur bertambah satu satuan maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,240 dengan asumsi variabel lain konstan.

3. Koefisien regresi Kemudahan Transaksi (X2) sebesar 0,278 bertanda positif, artinya jika variabel Kemudahan Transaksi bertambah satu satuan maka Kepuasan Pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 0,278 dengan asumsi variabel lain konstan.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 7. Hasil Uji t (Uji Parsial)

Variabel	t hitung	Sig. t	Keterangan
Kualitas Fitur (X1)	4,276	0,000	H01 ditolak, Ha1 diterima
Kemudahan Transaksi (X2)	3,179	0,002	H02 ditolak, Ha2 diterima

Sumber: Data diolah peneliti, 2026 ($t_{\text{tabel}} = 1,982$)

Nilai signifikansi pengaruh Kualitas Fitur (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ dengan $t_{\text{hitung}} 4,276 > t_{\text{tabel}} 1,982$, sehingga Kualitas Fitur berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Nilai signifikansi pengaruh Kemudahan Transaksi (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar $0,002 < 0,05$ dengan $t_{\text{hitung}} 3,179 > t_{\text{tabel}} 1,982$, sehingga Kemudahan Transaksi juga berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 8. Hasil Uji F (Uji Simultan)

Nama Uji	F hitung	F tabel	Sig.
Uji F	41,401	3,080	0,000

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai F hitung sebesar $41,401 > F_{\text{tabel}} 3,080$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga H03 ditolak dan Ha3 diterima. Hal ini berarti bahwa variabel Kualitas Fitur (X1) dan Kemudahan Transaksi (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square
0,660	0,436	0,426

Sumber: Data diolah peneliti, 2026

Berdasarkan tabel di atas, nilai R Square sebesar 0,436 atau 43,6%. Dengan demikian, besarnya pengaruh Kualitas Fitur (X1) dan Kemudahan Transaksi (X2) secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 43,6%, sedangkan sisanya sebesar 56,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya kualitas layanan, harga, promosi, dan pengalaman pelanggan.

4.2 Pembahasan

Hasil analisis menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari Kualitas Fitur dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan pengguna aplikasi Alfagift di Alfamart Raya Dukuh. Pada pengujian validitas, seluruh item variabel X1, X2, dan Y dinyatakan valid karena nilai r hitung lebih besar dari nilai r tabel. Pada pengujian reliabilitas, seluruh variabel dinyatakan reliabel karena memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60.

Pada uji asumsi klasik, hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar $0,177 > 0,05$ sehingga data residual dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai Tolerance sebesar $0,561 (> 0,10)$ dan nilai VIF sebesar $1,784 (< 10,00)$ untuk kedua variabel bebas, sehingga tidak terjadi gejala multikolinearitas. Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi kedua variabel bebas berada di atas 0,05, sehingga model regresi bebas dari gejala heteroskedastisitas.

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Fitur (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 4,276 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya Kualitas Fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas fitur yang tersedia pada aplikasi Alfagift, meliputi kemudahan penggunaan, fleksibilitas, kecepatan akses, keamanan, dan keandalan sistem, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Temuan ini mendukung penelitian Setiawan et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, serta penelitian Amara et al. (2022) yang menunjukkan kualitas layanan pada platform digital berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Variabel Kemudahan Transaksi (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 3,179 dengan signifikansi $0,002 < 0,05$, artinya Kemudahan Transaksi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Semakin mudah proses transaksi yang disediakan oleh aplikasi Alfagift, meliputi kemudahan metode pembayaran, keterbukaan informasi selama transaksi, serta kemudahan prosedur pemesanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hasil ini sejalan dengan penelitian Khasanah & Aswad (2024) dan Kurnia & Widiati (2024) yang menemukan bahwa kemudahan transaksi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Hasil Uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar $41,401 > F$ tabel $3,080$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga Kualitas Fitur (X1) dan Kemudahan Transaksi (X2) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar $0,436$ menunjukkan bahwa kedua variabel bebas mampu menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan sebesar $43,6\%$, sedangkan sisanya sebesar $56,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti kualitas layanan, harga produk, promosi, kualitas produk, maupun pengalaman pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara kualitas fitur yang baik dan kemudahan transaksi mampu menciptakan pengalaman penggunaan aplikasi Alfagift yang lebih nyaman sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan pada pelanggan Alfamart Raya Dukuh mengenai Pengaruh Kualitas Fitur dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pelanggan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut: 1. Kualitas Fitur (X1) berpengaruh

positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. 2. Kemudahan Transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$. 3. Kualitas Fitur (X1) dan Kemudahan Transaksi (X2) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, serta memberikan kontribusi pengaruh sebesar 43,6%.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] P. Agustini, Choiriyah, and Fadilla, "Analisa Peran Aplikasi Alfragift Terhadap Peningkatan Penjualan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Palembang (Studi Kasus Toko Alfamart Cabang Mayor Ruslan)," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, vol. 3, no. 1, pp. 27-40, 2023, doi: 10.36908/jimpa.v3i1.114.
- [2] R. Al Hakim, I. Mustika, and W. Yuliani, "Validitas dan reliabilitas angket motivasi berprestasi," *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, vol. 4, no. 4, pp. 263-268, 2021, doi: 10.22460/fokus.v4i4.7249.
- [3] K. Al-Zu'bi and J. A. Al-Gasawneh, "An integrated model of mobile banking service quality and customers' satisfaction: Evidence from Jordanian mobile banking users," *International Journal of Data and Network Science*, vol. 6, no. 4, pp. 1609-1618, 2022, doi: 10.5267/j.ijdns.2022.4.017.
- [4] R. S. Amara, N. Mutiah, and F. Febriyanto, "Pengaruh kualitas layanan e-commerce terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode Mobile Service Quality dan Importance Performance Analysis (IPA)," *Jurnal Coding, Sistem Komputer Untan*, vol. 10, no. 2, pp. 110-122, 2022, doi: 10.26418/coding.v10i2.55345.
- [5] D. S. Dwika and H. Ali, "Persepsi manfaat kemudahan terhadap niat dalam penggunaan aplikasi mobile banking," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, vol. 6, no. 2, pp. 823-834, 2024, doi: 10.38035/jemsi.v6i2.3402.
- [6] R. Fahlapi, O. Prayogo, S. D. Priyani, D. E. Anggraeni, A. D. C. Nduru, and A. S. Darmayanti, "Pengaruh kualitas pelayanan dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan pelanggan pada TikTok Shop di era digital," *Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek*, vol. 8, no. 12, pp. 1-12, 2025.
- [7] M. R. P. Hardiyanto, G. Pahlevi, and M. F. Nugroho, "Pengaruh fitur-fitur aplikasi Duolingo terhadap popularitasnya," *Jurnal Sains, Nalar, dan Aplikasi Teknologi Informasi*, vol. 3, no. 1, pp. 23-28, 2023, doi: 10.20885/snati.v3i1.28.
- [8] P. L. HB and S. Sumantri, "Pengaruh fitur produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO," *Jurnal Informatika Kesatuan*, vol. 3, no. 1, pp. 35-44, 2023, doi: 10.37641/jikes.v3i1.1790.
- [9] N. M. Janna and H. Herianto, "Konsep uji validitas dan reliabilitas dengan menggunakan SPSS," *OSF Preprints*, 2021, doi: 10.31219/osf.io/v9j52.
- [10] J. F. Hair Jr., W. C. Black, B. J. Babin, and R. E. Anderson, *Multivariate Data Analysis*, 8th ed. Cengage Learning, 2019.
- [11] K. Khasanah and M. Aswad, "Pengaruh kemudahan transaksi dan kepercayaan pengguna terhadap kepuasan pengguna fitur Shopee PayLater E-Commerce Shopee," *Jurnal Dinamika Ekonomi & Bisnis*, vol. 21, no. 1, pp. 62-76, 2024.
- [12] A. A. Kurnia and E. Widiati, "Dampak kualitas layanan dan kemudahan transaksi online terhadap kepuasan konsumen Percetakan Wellen Print Pasar Minggu," *Seminar Nasional*

- Pariwisata dan Kewirausahaan (SNPK), vol. 3, pp. 224-232, 2024, doi: 10.36441/snpk.vol3.2024.224.
- [13] C. D. Manik and W. W. Ramagelar, "Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan," *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, vol. 7, no. 2, pp. 230-240, 2024, doi: 10.32493/jpkpk.v7i2.40079.
- [14] G. Mardiatmoko, "Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linier berganda," *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika dan Terapan*, vol. 16, no. 3, pp. 333-342, 2022, doi: 10.30598/barekengvol16iss3pp333-342.
- [15] R. G. Najib, R. S. Dewi, and S. Suryoko, "Pengaruh kualitas produk dan e-service quality terhadap kepuasan pelanggan," *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 347-358, 2022, doi: 10.14710/jiab.2022.34731.
- [16] Nurhaswinda et al., "Tutorial uji normalitas dan uji homogenitas dengan menggunakan aplikasi SPSS," *Jurnal Cahaya Nusantara*, vol. 1, no. 2, pp. 55-68, 2025.
- [17] R. Prasetyo and H. Helma, "Analisis regresi linear berganda untuk melihat faktor yang berpengaruh terhadap kemiskinan di Provinsi Sumatera Barat," *Journal of Mathematics UNP*, vol. 7, no. 2, pp. 62-68, 2022, doi: 10.24036/unpjomath.v7i2.12777.
- [18] R. D. Putra, M. A. Murtadho, M. Isnaini, and M. W. Afgani, "Design penelitian kuantitatif: Pengertian dan macam-macam jenisnya," *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 5, no. 3, pp. 191-199, 2025.
- [19] R. Rahayu, P. Effendi, and Firmansyah, "Pengaruh kemudahan transaksi, kemampuan akses, dan layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah," *As-Syirkah: Islamic Economics & Financial Journal*, vol. 3, no. 2, pp. 876-884, 2024, doi: 10.56672/syirkah.v3i2.196.
- [20] D. Setiawan, H. Putra, and M. A. Darmawan, "Analisis kepuasan pengguna sistem informasi administrasi rumah sakit (SIARS) dengan model DeLone and McLean," *Journal of Information System Research*, vol. 1, no. 1, pp. 78-85, 2021, doi: 10.21456/vol11iss1pp78-85.
- [21] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 2nd ed. Bandung: Alfabeta, 2022.
- [22] M. M. Suri, R. L. Pakael, R. A. Keluanan, M. E. Im, M. Klau, and Y. P. Lian, "Peran aplikasi mobile banking dalam kemudahan transaksi harian," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 8, no. 2, pp. 32127-32130, 2024.
- [23] N. L. P. R. Susanti and I. M. P. Dwiana Putra, "Pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan risiko keamanan terhadap keputusan penggunaan e-wallet dalam transaksi keuangan," *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, vol. 12, no. 3, pp. 407-420, 2023, doi: 10.24843/EEB.2023.v12.i03.p05.