

**Pengaruh Fitur Layanan, Kualitas Sistem, Dan Usability Terhadap  
Kepuasan Penggunaan Aplikasi Koperasi Mobile (Studi Kasus Pada  
Koperasi Dana Mukti Singaraja)**

**Oleh**

**I Made Agus Dwi Candra Santika, 1817051253  
Jurusan Ekonomi dan Akuntansi  
Universitas Pendidikan Ganesha**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, kualitas sistem, dan usability terhadap kepuasan pengguna aplikasi koperasi mobile pada Koperasi Dana Mukti Singaraja. Data dikumpulkan dari 51 responden anggota koperasi yang aktif menggunakan aplikasi tersebut. Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dan uji t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu fitur layanan, kualitas sistem, dan usability, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Fitur layanan memberikan kontribusi sebesar 0,197 satuan, kualitas sistem sebesar 0,126 satuan, dan usability sebesar 0,222 satuan terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Uji t menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai t-hitung yang lebih besar dari t-tabel, sehingga hipotesis penelitian diterima. Temuan ini menegaskan pentingnya pengembangan fitur yang sesuai kebutuhan, peningkatan sistem yang andal, serta penerapan prinsip usability dalam pengembangan aplikasi koperasi mobile. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis dalam menguatkan model hubungan antara kualitas layanan digital dengan kepuasan pengguna di sektor koperasi, serta rekomendasi praktis bagi pengelola koperasi dalam meningkatkan layanan berbasis teknologi digital.

**Kata Kunci :** fitur layanan, kualitas sistem, usability, kepuasan pengguna, aplikasi koperasi mobile.

***The Influence of Service Features, System Quality, and Usability on Satisfaction in Using Mobile Cooperative Applications (Case Study at the Dana Mukti Cooperative in Singaraja)***

***By***

***I Made Agus Dwi Candra Santika, 1817051253  
Bachelor of Accounting Study Program  
Universitas Pendidikan Ganesha***

***ABSTRACT***

*This study aims to analyze the influence of service features, system quality, and usability on user satisfaction of the mobile cooperative application at Koperasi Dana Mukti Singaraja. Data were collected from 51 cooperative members who actively use the mobile application. The data analysis method employed multiple linear regression and t-test to examine the effect of each independent variable on user satisfaction. The results show that all three variables—service features, system quality, and usability—have a positive and significant effect on user satisfaction. Service features contributed 0.197 units, system quality 0.126 units, and usability 0.222 units to the increase in user satisfaction. The t-test results indicate that the t-values for all variables exceed the critical t-table value, thereby supporting the research hypotheses. These findings highlight the importance of developing comprehensive and relevant service features, enhancing system reliability and stability, and implementing usability principles to ensure an optimal user experience. This study contributes theoretically by reinforcing the relationship model between digital service quality and user satisfaction in the cooperative sector, and provides practical recommendations for cooperative management to improve their digital services in order to strengthen user satisfaction and loyalty.*

***Keywords:*** *service features, system quality, usability, user satisfaction, mobile cooperative application.*