

### *Abstract*

*Along with the increasing usage of digital technology, operational activities in several companies have begun to penetrate the use of websites and applications. Companies in news media are now not only launching websites but also mobile applications. This condition has impacted the competition's pattern in today's national media industry. Therefore, the company must provide higher quality news media services along with increasing competition in the era of digitalization. The research aims to measure service quality on mobile applications so that the company can evaluate and improve the quality of national news media services to conform to user needs and expectations.*

*Descriptive statistics analysis is used in this research to measure the service quality of the Liputan6 mobile application as one of the national news media services. Determination of consumer assessment attributes based on the Mobile App Service Quality (MASQ) dimension consists of service quality attributes adapted to the mobile application context. The research uses a questionnaire with 335 respondents. The results showed that based on the mean value, the Technical Reliability dimension is the best quality aspect while the Responsiveness dimension is the worst quality aspect. As a further analysis, in this study, mapping was also carried out on the differences in the MASQ assessments carried out by respondents with different characteristics. The results showed that male respondents tended to be more satisfied with the Liputan6 application scope of service than female respondents. On the other hand, respondents who are also users of other media tend to have a lower assessment of the information adequacy attribute than respondents who only used the Liputan6 mobile application.*

*Keywords: service quality, mobile application, online news media, mobile app service quality*

## Intisari

Seiring meningkatnya penggunaan teknologi digital, kegiatan operasional di sejumlah perusahaan mulai merambah pada penggunaan situs web dan aplikasi. Perusahaan yang bergerak di bidang media layanan berita kini tidak hanya meluncurkan produk berupa situs web, tetapi juga aplikasi *mobile*. Hal ini kemudian berdampak pada pola persaingan di industri media nasional masa kini. Oleh sebab itu, kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan media berita yang berkualitas menjadi penting untuk dipertimbangkan seiring meningkatnya persaingan di era digitalisasi. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur kualitas layanan pada aplikasi *mobile*, sehingga perusahaan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan demi kualitas layanan media berita nasional yang sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengguna.

Dengan menggunakan analisis statistika deskriptif, penelitian ini mengukur kualitas layanan pada aplikasi *mobile* Liputan6 sebagai salah satu media layanan berita nasional. Penentuan atribut penilaian konsumen berdasarkan dimensi *Mobile App Service Quality* (MASQ) yang terdiri dari atribut-atribut kualitas layanan yang disesuaikan dengan konteks aplikasi *mobile*. Penelitian dilakukan menggunakan instrumen kuesioner yang diisi oleh 335 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara rata-rata, dimensi yang dinilai paling baik oleh responden adalah dimensi Reliabilitas Teknis dan dimensi yang dinilai paling buruk adalah dimensi Daya Tanggap. Sebagai analisis lebih lanjut, dilakukan pula pemetaan terhadap perbedaan penilaian pada atribut MASQ yang dilakukan oleh responden yang berbeda karakteristik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden pria cenderung menilai lebih tinggi pada atribut kepuasan terhadap cakupan layanan aplikasi dibandingkan responden Wanita. Di sisi lain, responden yang juga pengguna media lain menilai lebih rendah pada atribut kecukupan informasi dibandingkan responden yang hanya menggunakan aplikasi *mobile* Liputan6.

Kata kunci: kualitas layanan, aplikasi *mobile*, media berita daring, kualitas layanan aplikasi berita