

Analisis Kualitas Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode DeLone dan McLean (Kota Jambi)

Michael¹, Ahmad Husaein², Silvia Rianti Agustini^{3*}

Falkutas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa

Falkutas Ilmu Komputer, Program Studi Teknik Informatika, Universitas Dinamika Bangsa

Email:¹michaelwong565@gmail.com, ²hu543in@gmail.com, ³silviarianti7@gmail.com

Email Penulis Korespondensi: ³silviarianti7@gmail.com

Submitted :
21 Januari 2025

Revision :
23 Februari 2025

Accepted:
19 Maret 2025

Published:
28 Maret 2025

Abstrak– OVO sebagai suatu aplikasi e-wallet yang sering dipakai oleh masyarakat Indonesia. Aplikasi ini dikembangkan oleh PT.Visionet Internasional dan merupakan bagian dari Grup Lippo yaitu LippoX. Melalui aplikasi OVO, pengguna dapat melakukan berbagai transaksi PLN, pulsa, indihome, dan masih banyak lagi lainnya memakai aplikasi OVO, dan ini akan membuat sebagian besar transaksi Anda sehari-hari menjadi lebih sederhana dan efisien. Namun demikian, beberapa kesalahan pengguna masih terus terjadi. Kegagalan transaksi, kesulitan upgrade OVO, waktu pembayaran pulsa dan token listrik, dll, semuanya menjadi masalah. Setelah itu, peneliti mencoba menentukan efektivitas sistem informasi OVO dengan memakai model DeLone dan McLean. Peneliti memakai total empat variabel, tiga variabel independen dan satu variabel dependen. Peneliti memakai data dari kuesioner yang telah diedarkan dan diisi oleh 350 responden untuk menetapkan tiga hipotesis yang menjadi pedoman dalam penelitian, yang didasarkan pada ide penelitian. Dengan menggunakan program Smart PLS 3, data penelitian diolah. Temuan penelitian ini mendukung tiga hipotesis yang diajukan, yang menyatakan yaitu kualitas sistem, informasi, dan layanan semuanya memiliki efek menguntungkan pada variabel dependen yang menjadi perhatian, yaitu kepuasan pengguna, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

Kata Kunci: Analisis, Kepuasan Pengguna, Delone dan Mclean, SEM, Smart PLS

Abstract– One of the numerous e-wallet apps used by the people of Indonesia is OVO. as a part of the Lippo Group, PT.Visionet International created the app LippoX. You can pay for PLN, pulses, indihome, and a lot of other things using the OVO app, and it will make most of your everyday transactions simpler and more efficient. Nevertheless, a few user mistakes persisted. Transaction failure, OVO upgrade difficulty, pulse and electrical token payment times, etc, were all issues. Following this, researchers attempted to determine the OVO information system's effectiveness by using the Delone and McLean models. The researchers utilize a total of four variables, three of which are independent and one of which is dependent. The researchers used data from a questionnaire that had been circulated and filled out by 350 respondents to establish three hypotheses that served as guides in the study, which was based on the study's idea. Using the SMART PLS 3 program, the study data was processed. The study's findings support the three hypotheses output, which state that the quality of the system, the information, and the services all have a beneficial effect on the dependent variable of interest here, which is user happiness, both in the short and long term.

Keywords: Analysis, User Satisfaction, Delone and Mclean, SEM, Smart PLS

1. PENDAHULUAN

Peran teknologi informasi dalam perekonomian suatu negara sangatlah signifikan. Dompot digital menjadi semakin populer di kalangan pengguna internet, terutama mereka yang melakukan pembelian melalui situs e-commerce. Tren ini menandakan bagaimana kapasitas produktivitas dunia dan industri terkait terkena dampak pesatnya kemajuan teknologi informasi. Dompot digital, terkadang dikenal sebagai E-Wallet, menjadi populer di kalangan pengguna internet sebagai alternatif metode pembayaran tradisional seperti uang tunai.

Di kalangan pengguna dompet digital Indonesia, OVO menonjol sebagai aplikasi layanan yang populer. Google Play Store telah menghitung lebih dari lima puluh juta unduhan OVO. Pembayaran listrik, pembelian pulsa dan paket internet, pembayaran BPJS, dan segudang layanan lainnya semuanya bisa diakses melalui dompet digital ini. Selain banyaknya review aplikasi OVO. Dilihat dari ratingnya aplikasi OVO memiliki rating 4,2 dan banyaknya keluhan tentang kenyamanan aplikasi, maka dari itu dapat dikatakan kualitas layanan aplikasi tersebut masih kurang memuaskan pengguna. Maka dilakukan penelitian terhadap aplikasi OVO untuk mengatasi permasalahan yang ada pada aplikasi tersebut [1].

Penulis ini memakai teknik Delone dan Mclean, yang memerlukan empat variabel: tiga variabel independen, berkaitan dengan kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi; dan satu ketergantungan, kepuasan pengguna.

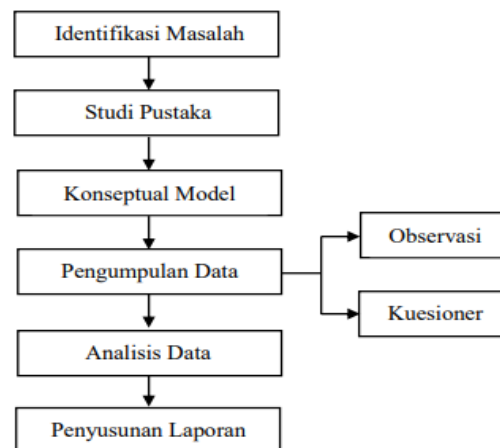
Karya penulis yang menjadi rujukan penelitian ini, seperti; Fitri Dwi Wulandari (2019) “Analisis Kesuksesan Website PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya Menggunakan Metode Delone dan Mclean”. Informasi dan layanan disediakan oleh Pelabuhan Indonesia III Surabaya baik kepada pekerja maupun masyarakat umum yang dianggap sebagai mitra atau pelanggan, [2]. Yusrina Aziati (2021) “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shoppe Menggunakan Metode Delone dan Mclean”. Menurut temuan penelitian ini, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, nilai hedonis yang dirasakan, dan penggunaan, namun tidak oleh kualitas layanan atau nilai utilitarian yang dirasakan. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan dan kebahagiaan pengguna, serta pengaruh persepsi utilitarianisme terhadap kepuasan pengguna, termasuk di antara tiga hipotesis yang ditolak dari lima belas hipotesis yang diajukan[3].

R.K. Dewi dan R.Firmansyah (2019) “Analisis Kepuasan Pengguna Website Pajak Online Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi”. Didasarkan pada hasil percobaan, pengaruh kebahagiaan pengguna terhadap keuntungan bersih situs pajak adalah 1,254. Didasarkan pada temuan penelitian ini, tidak ada korelasi antara kebahagiaan pengguna dan manfaat bersih[4]. A. Mubarak, N.T. Aprilia dan S.Susanti (2020) “Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Metode Delone dan Mclean”. Terdapat pengaruh kombinasi atau simultan antara Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3), dan Penggunaan (X4) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) yang merupakan hasil dari pengujian yang dilakukan [5]. A. Nurakbar dan S.Susanti (2021) “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Sebagai Media Transportasi Menggunakan Model Delone dan Mclean”. Penelitian terhadap data menandakan yaitu tingkat kepuasan pengguna (Y) yang sesuai dihasilkan ketika faktor kualitas informasi (X1), kualitas sistem (X2), dan kualitas layanan (X3) semuanya bekerja sama [6].

Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana konten pengguna aplikasi OVO sehubungan dengan informasi, sistem, dan kualitas layanan aplikasi. Diharapkan hasil studi ini dapat menjadi acuan bagi pengembang OVO dalam mengevaluasi potensi perbaikan yang dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Tahapan Penelitian



Gambar 1. Kerangka Kerja Penelitian

1. Identifikasi Masalah
Pada titik ini, penulis telah menetapkan yaitu aplikasi dompet digital OVO memiliki permasalahan pada kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kebahagiaan pengguna.
2. Studi Pustaka
Pada titik ini, penulis menyelidiki teori dan gagasan literasi yang kredibel dan sesuai dengan data yang disajikan. Kerangka teori bersumber dari berbagai sumber, termasuk jurnal dan buku online, dalam rangka melakukan penelitian.
3. Konseptual Model
Pada tahap ini diawali dengan identifikasi variabel yang ditemukan melalui kegiatan studi pustaka. Tahapan selanjutnya adalah mengembangkan model konseptual model yang menggambarkan bagaimana kesenangan pengguna dan aplikasi OVO saling berhubungan.
4. Pengumpulan Data

Tujuan pengumpulan data adalah untuk mengumpulkan informasi guna keperluan melakukan penelitian. Dua teknik utama, observasi dan kuesioner, dipakai untuk mengumpulkan data untuk penelitian ini.

5. Analisis Data

Pada tahapan ini penulis akan memakai metode Delone dan Mclean untuk mengukur seberapa puas pengguna terhadap aplikasi *e-wallet* OVO.

6. Penyusunan Laporan

Penulis melakukan penyusunan laporan dari serangkain kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Penyusunan laporan ini melampirkan kegiatan analisis yang dilakukan hingga hasil akhir yang didapatkan.

2.2 Penentuan Populasi Dan Sampel

Pada penelitian ini didapatkan populasi sebanyak 611.353 yang berada di Kota Jambi, yang akan menjadi sampel merupakan pengguna yang aktif dan yang pernah memakai aplikasi OVO tetapi dikarenakan jumlah pengunduh aplikasi OVO di Kota Jambi tidak diketahui. Jadi, algoritma Issac dan Michael akan dipakai untuk pengambilan sampel[7]:

$$S = \frac{\lambda^2 . N . P . Q}{d^2 (N - 1) + \lambda^2 . P . Q}$$

Keterangan:

S : Jumlah sampel

λ^2 : Chi kuadrat tergantung derajat kebebasan dan tingkat kesalahan. Untuk kebebasan 1 dan kesalahan 5% chi kuadrat = 3,481.

N : Jumlah populasi

P : Peluang benar

Q : Peluang salah

d : Perbedaan rerata sampel dengan rerata populasi

$$S = 3,481 \times 611.353 \times 0,5 \times 0,5 / 0,05^2 \times (611.353 - 1) + 3,481 \times 0,5 \times 0,5 = 532.029,94 / 1.529,25 = 350$$

Didasarkan pada perhitungan rumus diatas, diperoleh hasil bahwa sampel penelitian yang dibutuhkan sebanyak 350 sampel (responden).

2.3 Metode Analisis Data

Untuk melakukan analisis data yaitu dengan mengumpulkan hasil dari kuesioner yang telah disebarkan lalu dilakukan penyusunan data responden didasarkan pada jenis kelamin, pekerjaan, umur dan data tanggapan hasil kepuasan pengguna terhadap aplikasi OVO dengan memakai pengolahan angka *Microsoft Excel*. Kemudian melakukan analisis untuk menguji hasil yang didapatkan dari penyebaran kuesioner dengan memakai metode SEM.

2.4 Instrumen Penelitian

1. Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat dua variabel dependen yaitu variabel dipengaruhi dan variabel independen sebagai variabel yang mempengaruhi.

Tabel 1. Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi	Sumber
1.	<i>KUALITAS SISTEM (System Quality)</i>	Dalam sistem informasi, kualitas sistem mengacu pada seberapa baik perangkat keras dan perangkat lunak bekerja sama.	[8] [9]

2.	<i>KUALITAS INFORMASI (Information Quality)</i>	Salah satu ukuran kemanjuran suatu sistem adalah kualitas data yang dihasilkannya.	[9] [10]
3.	<i>KUALITAS LAYANAN (Service Quality)</i>	Membandingkan ekspektasi masyarakat dengan layanan yang sebenarnya mereka dapatkan adalah cara menilai penelitian	[9] [10]
4.	<i>KEPUASAN PENGGUNA (User Satisfaction)</i>	Ini adalah hasil dari penggunaan sistem informasi dan komentar serta tanggapan yang dibuat oleh penggunanya.	[8] [9]

2. Indikator Penelitian

Pada penelitian ini memakai 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat dengan jumlah pertanyaan setiap variabel sebanyak 5.

Tabel 2. Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode	Pertanyaan	Referensi
Kualitas Sistem (System Quality)	Kemudahan (Easy Of Use)	SQ1	Saya merasa aplikasi OVO mudah untuk dipakai	[11] [12]
	Keamanan (Security)	SQ2	Saya merasa aplikasi OVO dapat menjaga data pribadi penggunanya	[11] [12]
	Keandalan (Reliability)	SQ3	Saya merasa mudah mengoperasikan aplikais OVO	[11] [12]
	Integrasi (Integration)	SQ4	Saya merasa aplikasi OVO terstruktur dengan baik.	[11] [12]
	Fleksibilitas (Flexbility)	SQ5	Saya merasa aplikasi OVO tersedia setiap saat	[11] [12]
Kualitas Informasi (Information Quality)	Relevan (Relevance)	IQ1	Saya merasa informasi yang disediakan oleh aplikasi OVO berguna dan sesuai tujuannya.	[10] [13]
	Akurat (Accuracy)	IQ2	Saya merasa informasi yang disediakan oleh aplikasi OVO akurat bagi pengguna	[10] [13]

	Lengkap (Completeness)	IQ3	Saya merasa informasi yang disajikan aplikasi OVO lengkap dan jelas	[10] [13]
	Kemudahan Pemahaman (Ease of Understanding)	IQ4	Saya merasa informasi yang disediakan oleh aplikasi OVO mudah dimengerti	[10] [13]
	Penyajian Informasi (Formaty)	IQ5	Saya merasa informasi yang disediakan oleh aplikasi OVO sangat informatif	[10] [13]
Kualitas Layanan (Service Quality)	Ketanggapan (Responsive)	SEQ1	Saya merasa aplikasi tanggap dalam layanan pengguna	[12] [14]
	Jaminan (Asurance)	SEQ2	Saya merasa aplikasi OVO bertanggung jawab jika terjadi kendala	[12] [14]
	Empati (Empathy)	SEQ3	Saya merasa aplikasi OVO memberikan ruang untuk berkomunikasi	[12] [14]
	Wujud Fisik (Tangible)	SEQ4	Saya merasa aplikasi OVO memungkinkan saya melakukan transaksi dengan mudah	[12] [14]
	Tampilan (Interface)	SEQ5	Saya merasa tampilan aplikasi OVO sangat menarik	[12] [14]
Kepuasan pengguna (User Satisfaction)	Efisiensi (Efficiency)	US1	Saya merasa tidak menunggu lama ketika masuk ke aplikasi OVO	[11] [15]
	Memenuhi Harapan (Expected Quality)	US2	Saya merasa aplikasi OVO dapat membantu saya dalam memenuhi kebutuhan	[11] [15]
	Kepuasan Menyeluruh (Overall Satisfaction)	US3	Saya merasa puas dengan aplikasi OVO	[11] [15]
	Efektivitas (Effectiviness)	US4	Saya merasa aplikasi OVO sangat bermanfaat bagi saya	[11] [15]

	Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	US5	Saya merasa aplikasi OVO telah memenuhi kebutuhan pengguna	[11] [15]
--	---------------------------------------	-----	--	-----------

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas ditunjang dengan terdapatnya *Cronbach's Alpha* dimana tiap jawaban diuji serta disebutkan baik bilamana angkanya $>0,6$ dan untuk *Composite Reliability* bernilai $>0,7$ maka pengujian tersebut dinyatakan berhasil / reliable.

Tabel 3. Nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability*

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
System Quality	0,831	0,881	Reliable
Information Quality	0,885	0,916	Reliable
Service Quality	0,827	0,878	Reliable
User Satisfaction	0,881	0,914	Reliable

Tabel 7 menandakan yaitu keseluruhan variabel mempunyai nilai *Composite Reliability* melampaui 0,7 dan nilai *Cronbach's Alpha* melampaui 0,6. Perihal ini membuktikan yaitu setiap variabel memenuhi persyaratan pengujian ketergantungan.

3.2 Uji Validitas Konvergen

Untuk mengetahui apakah variabel dengan indikator berkolerasi tinggi atau tidaknya adalah melihat dari nilai *loading factor/outer loading* $>0,6$ maka validitas konvergen telah terpenuhi [16].

Tabel 4. Hasil *Outer Loading*

Outer Loading	SQ (X1)	IQ (X2)	SEQ (X3)	US (Y)
SQ1	0,763			
SQ2	0,762			
SQ3	0,816			
SQ4	0,784			
SQ5	0,735			
IQ1		0,824		
IQ2		0,801		
IQ3		0,839		
IQ4		0,844		
IQ5		0,830		
SEQ1			0,798	
SEQ2			0,789	
SEQ3			0,813	
SEQ4			0,696	
SEQ5			0,744	
US1				0,748
US2				0,881
US3				0,870
US4				0,790
US5				

Didasarkan pada tabel 3 menunjukkan yaitu semua nilai *Outer Loading* setiap variabel $>0,6$ perihal ini menunjukkan yaitu semua indikator dinyatakan valid.

3.3 Uji Validitas Diskriminan

Membandingkan nilai AVE (Average Variance Extracted) mengungkapkan salah satu dari tiga komponen uji validitas diskriminan. Hasil pengujian yang berhasil ditunjukkan dengan nilai akar AVE yang melampaui 0,50. Selanjutnya, uji validitas diskriminan dapat dilakukan dengan memakai pengukuran cross-loading dan Kriteria Fornell-Lacker; apabila nilai loading factor masing-masing indikator lebih besar dibandingkan konstruk lainnya, maka pengujian telah berhasil [17].

Tabel 5. Nilai AVE

Variabel	AVE
System Quality	0,597
Information Quality	0,685
Service Quality	0,591
User Satisfaction	0,680

Didasarkan pada tabel 5 menunjukan yaitu semua nilai AVE >0,5, sehingga indikator variabel tidak perlu dieleminasi. Maka dapat disimpulkan yaitu semua indikator penelitian ini telah lulus dari uji validitas diskriminan.

Tabel 6. Fornell Lacker Criteration

Variabel	IQ	SEQ	SQ	US
Information Quality	0,828			
Service Quality	0,627	0,769		
System Quality	0,713	0,687	0,773	
User Satisfaction	0,749	0,745	0,743	0,824

Didasarkan pada tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa semua akar dari AVE setiap konstruk > korelasinya dengan variabel lainnya. Maka dapat disimpulkan dari tabel dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik.

Tabel 7. Nilai Cross Loading

Cross Loading	SQ (X1)	IQ (X2)	SEQ (X3)	US (Y)
SQ1	0,763	0,529	0,487	0,580
SQ2	0,762	0,531	0,543	0,543
SQ3	0,816	0,559	0,514	0,569
SQ4	0,784	0,609	0,549	0,648
SQ5	0,735	0,518	0,567	0,514
IQ1	0,649	0,824	0,602	0,617
IQ2	0,667	0,801	0,566	0,644
IQ3	0,599	0,839	0,582	0,591
IQ4	0,635	0,844	0,580	0,648
IQ5	0,496	0,830	0,508	0,594
SEQ1	0,627	0,585	0,798	0,606
SEQ2	0,611	0,505	0,789	0,587
SEQ3	0,544	0,623	0,813	0,630
SEQ4	0,443	0,452	0,696	0,512
SEQ5	0,393	0,455	0,744	0,516
US1	0,553	0,559	0,570	0,748
US2	0,636	0,604	0,623	0,827
US3	0,661	0,672	0,694	0,881
US4	0,654	0,654	0,672	0,870
US5	0,545	0,591	0,489	0,790

Didasarkan pada tabel 7 Cross Loading diatas dapat dilihat bahwa semua indikator terhadap konstruk > cross loadingnya. Maka dapat disimpulkan yaitu yang diberi tanda yaitu semua loading indikatornya telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

3.4 Nilai R – Square

Pengujian ini tujuannya untuk memahami sebesar apa kemampuan model variabel independen untuk menjelaskan variabel dependen.

Tabel 8. Nilai R Square

Variabel	R Square
User Satisfaction (Y)	0,695

Didasarkan pada pada tabel 8 diatas menunjukan yaitu nilai Y untuk kepuasan pengguna sebesar 0,695 yang berarti aplikasi mampu menjelaskan kelayakan terhadap kepuasan pengguna sebesar 69,5% dikategorikan pengaruh kuat.

3.5 Uji Hipotesis

Dalam pengujian hipotesis, nilai koefisien jalur atau inner model menandakan derajat signifikansi. Teknik Bootstrapping dipakai untuk tujuan ini [18].

Tabel 9. Hasil Hipotesis

Hipotesis	Hubungan	Original sampel	T-Statistik	P Value	Hasil
H1	X1→Y	0,293	5,429	0,000	Diterima
H2	X2→Y	0,316	5,215	0,000	Diterima
H3	X3→Y	0,326	5,370	0,000	Diterima

Didasarkan pada tabel 9 diatas dapat disimpulkan yaitu dari 3 hipotesis yang diajukan, semua diterima.

4. KESIMPULAN

Kepuasan Pengguna dipengaruhi secara positif oleh variabel independen—Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan—yang ditawarkan oleh aplikasi OVO. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi OVO tergolong mudah digunakan karena semakin sering masyarakat memakai aplikasi OVO semakin baik kualitas sistem, informasi yang lengkap dan jelas, dan memberikan layanan kepada pengguna untuk berkomunikasi saat menyampaikan keluhan. Berdasarkan serangkaian pengujian yang telah dilakukan, dapat dikatakan yaitu Ketiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini, yaitu H1, H2, dan H3, terbukti dapat diterima.. Pihak OVO dapat mempertimbangkan hasil penelitian ini untuk mengembangkan dan meningkatkan aspek-aspek yang dapat lebih meningkatkan kepuasan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar objek penelitian dapat menggunakan variabel yang berbeda, metode pengukuran yang berbeda dan sampel yang lebih banyak, penelitian ini bisa menjadi acuan referensi bagi peneliti selanjutnya.

REFERENCES

- [1] 071311633001 Alifian Afrizal Akbar, “ANALISA APLIKASI OVO MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN DI KALANGAN MAHASISWA UNIVERSITAS AIRLANGGA,” skripsi, UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2019. Accessed: Oct. 11, 2023. [Online]. Available: <http://lib.unair.ac.id>
- [2] F. dwi Wulandari, E. Sutomo, and V. Nurcahyawati, “ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE PT PELABUHAN INDONESIA III SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN,” *J. Sist. Inf. Univ. Din.*, vol. 7, no. 1, Art. no. 1, Feb. 2018.
- [3] Y. Aziati, “Analisis pengaruh user experience terhadap kepuasan pengguna mobile application e-commerce shopee menggunakan model delone & mclean,” bachelorThesis, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2020. Accessed: Oct. 18, 2023. [Online]. Available: <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/50321>
- [4] R. K. Dewi and R. Firmansyah, “Analisis Kepuasan Pengguna Website Pajak Online Kota Bandung Menggunakan Model Evaluasi Terintegrasi,” *Swabumi Suara Wawasan Sukabumi Ilmu Komput. Manaj. Dan Sos.*, vol. 7, no. 1, Art. no. 1, May 2019, doi: 10.31294/swabumi.v7i1.5569.
- [5] A. Mubarak, N. T. Aprilia, and S. Susanti, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN GOOGLE-FORMS SEBAGAI MEDIA SURVEY ONLINE MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN,” *J. Inform.*, vol. 7, no. 2, Art. no. 2, Sep. 2020, doi: 10.31294/ji.v7i2.7967.
- [6] A. Nurakbar and S. Susanti, “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI GRAB SEBAGAI MEDIA TRANSPORTASI MENGGUNAKAN MODEL DELONE & MCLEAN,” *EProsiding Sist. Inf. POTENSI*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, Jun. 2021.

- [7] Sugiyono, "Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif kualitatif dan RD - 2016." Accessed: Nov. 16, 2023. [Online]. Available: <https://elibrary.bsi.ac.id/readbook/204383/metode-penelitian-pendidikan-pendekatan-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d>
- [8] N. Agustina and E. Sutinah, "Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru," *InfoTekJar J. Nas. Inform. Dan Teknol. Jar.*, vol. 3, no. 2, Art. no. 2, Mar. 2019, doi: 10.30743/infotekjar.v3i2.1008.
- [9] S. Astika Shanti, "ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE PADA J&T EXPRESS KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN," skripsi, UNAMA, 2022. Accessed: Nov. 24, 2023. [Online]. Available: <http://repository.unama.ac.id/2533/>
- [10] M. I. Rosyadi, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Uber Driver Dari Prespektif Pengguna Masyarakat Kota Surabaya Dengan Pendekatan Model Delone Dan McLean," Undergraduate, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, 2017. Accessed: Nov. 23, 2023. [Online]. Available: <https://repository.its.ac.id/42517/>
- [11] L. H. Trihandayani, I. Aknuranda, and Y. T. Mursityo, "Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya," *J. Pengemb. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 12, Art. no. 12, Aug. 2018.
- [12] R. Wahyudi and E. S. Astuti, "PENGARUH KUALITAS SISTEM, INFORMASI DAN PELAYANAN SIAKAD TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA".
- [13] S. Rohman and L. Lasimin, "DeLone dan McLean Model untuk Analisa Keberhasilan Website Resmi Kabupaten Wonosobo," *J. Penelit. Dan Pengabd. Kpd. Masy. UNSIQ*, vol. 6, no. 3, Art. no. 3, Sep. 2019, doi: 10.32699/ppkm.v6i3.793.
- [14] P. H. Saputro, A. D. Budiyo, and A. J. Santoso, "Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan," *Sci. J. Inform.*, vol. 2, no. 1, Art. no. 1, May 2015.
- [15] J. M. Hudin and D. Riana, "KAJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE & MCLEAN PADA PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKUNTANSI ACCURATE DI KOTA SUKABUMI," *J. Sist. Inf.*, vol. 12, no. 1, p. 1, May 2016, doi: 10.21609/jsi.v12i1.444.
- [16] P. Perdian, "MODEL PARTISIPASI KONTRAKTOR SKALA KECIL DALAM PELELANGAN," *J. Media Tek. Sipil*, vol. 15, p. 1, Feb. 2017, doi: 10.22219/jmts.v15i1.4488.
- [17] L. Amelia, "Analisis Kualitas Layanan Website BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 2, pp. 180–188, Sep. 2020, doi: 10.35957/jtsi.v1i2.515.
- [18] M. Salamah and E. U. N. Sholiha, "Structural Equation Modeling-Partial Least Square untuk Pemodelan Derajat Kesehatan Kabupaten/Kota di Jawa Timur (Studi Kasus Data Indeks Pembangunan Kesehatan Masyarakat Jawa Timur 2013)," *J. Sains Dan Seni ITS*, vol. 4, no. 2, p. 15674, 2015, doi: 10.12962/j23373520.v4i2.10443.