

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI BRIMO DENGAN PENDEKATAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Lusiana Marselina^{1*}, Ismi Kaniawulan², H. Dayan Singasatia³

^{1,2,3}Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana

email: lusianamarselina10@wastukencana.ac.id¹, ismi@wastukencana.ac.id², dayan@wastukencana.ac.id³

Abstrak: Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. BRI menyediakan fasilitas *Mobile Banking* bernama “BRImo”. Permasalahan dalam Aplikasi BRImo sekalipun memberikan kemudahan dalam bertansaksi secara online, masih ditemukan beberapa pengguna yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo tersebut. Seperti kesulitan menggunakan Aplikasi BRImo, kesulitan dalam pendaftaran BRImo, tidak bisa *login*, dan terkadang pengguna sering terblokir. Keluhan tersebut merupakan ketidaknyamanan dalam penggunaan Aplikasi BRImo sehingga dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat keberhasilan aplikasi BRImo dan variabel apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif, penelitian ini menggunakan 5 variabel metode DeLone dan McLean yaitu: kualitas sistem(SQ), kualitas informasi(IQ), kualitas layanan(SQL), kepuasan pengguna(US) dan manfaat bersih(NB). Hasil dari penelitian ini adalah SQ, IQ berpengaruh signifikan terhadap US, dan US berpengaruh signifikan terhadap NB.

Kata Kunci : BRImo, m-banking, DeLone & McLean, Structural Equation Modeling (SEM)

Abstract: Bank Rakyat Indonesia (BRI) is one of the largest state-owned banks in Indonesia. BRI provides a Mobile Banking facility called "BRImo". Problems in the BRImo Application even though it provides convenience in online transactions, there are still some users who experience problems using the BRImo application. Such as difficulties in using the BRImo Application, difficulties in registering for BRImo, unable to login, and sometimes users are often blocked. The complaint is an inconvenience in using the BRImo Application so that it can reduce the level of user trust. The purpose of this study was to determine the success rate of the BRImo application and what variables affect user satisfaction. The research method uses quantitative methods, this study uses 5 variables of the DeLone and McLean method, namely: system quality (SQ), information quality (IQ), service quality (SQL), user satisfaction (US) and net benefits (NB). The results of this study are SQ, IQ has a significant effect on US, and US has a significant effect on NB.

Keywords : BRImo, m-banking, DeLone & McLean, Structural Equation Modeling (SEM)

PENDAHULUAN

Pengguna internet di Indonesia semakin meningkat secara signifikan seiring dengan perkembangan zaman. Menurut Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, Indonesia menempati urutan keenam dunia untuk pengguna internet. Tingginya pertumbuhan pengguna internet tersebut merupakan sebuah peluang untuk perbankan meningkatkan pelayanannya kepada nasabah untuk menciptakan suatu produk berbasis teknologi untuk melayani nasabahnya melakukan transaksi keuangan tanpa dibatasi waktu dan tempat. Hal tersebut mendorong industri perbankan untuk mengembangkan berbagai inovasi dalam peningkatan layanan berbasis digital guna memuaskan nasabahnya. Produk perbankan yang lahir dari perkembangan teknologi adalah *electronic banking*. Electronic banking merupakan salah satu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi, berkomunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet.[1]

Bank Rakyat Indonesia (BRI) merupakan salah satu bank milik negara terbesar di Indonesia. Di era digital saat ini, layanan online menjadi pilihan sebagian besar pelanggan. Hal ini karena semua jenis transaksi perbankan dapat dilakukan dengan mudah. Dengan masuknya smartphone sebagai perangkat yang paling dibutuhkan masyarakat saat ini, Bank BRI

menawarkan layanan mobile banking yang disebut “BRImo” yang merupakan singkatan dari BRI Mobile.[2]

Permasalahan dalam Aplikasi BRImo sekalipun memberikan kemudahan dalam bertansaksi secara online, dan mendapatkan *rating* 4,9 pada *Google playstore*. Tetapi, masih ditemukan beberapa pengguna yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi BRImo tersebut. Seperti kesulitan menggunakan Aplikasi BRImo, kesulitan dalam pendaftaran BRImo, tidak bisa *login*, dan terkadang pengguna sering terblokir. Keluhan tersebut merupakan ketidaknyamanan dalam penggunaan Aplikasi BRImo sehingga dapat mengurangi tingkat kepercayaan pengguna. Berdasarkan permasalahan yang ada maka digunakan model DeLone dan McLean (2003) untuk menganalisis keberhasilan mobile banking BRImo yang terdiri dari kualitas informasi(IQ), kualitas sistem(SQ), kualitas layanan(SQL), kepuasan pengguna(US), dan manfaat bersih(NB). Menurut DeLone dan McLean (2003)[3][4] dalam penelitiannya, keberhasilan suatu sistem informasi tergantung pada kepuasan pengguna sistem, yang diukur dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Kepuasan pengguna sistem informasi dapat memberikan dorongan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja yang

bermanfaat bagi organisasi. DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa pemilihan dimensi keberhasilan dan ukuran yang diambil harus disesuaikan dengan tujuan dan konteks peneliti.[5]

TINJAUAN PUSTAKA

Analisis

Analisis adalah tindakan berpikir yang memecah suatu keseluruhan menjadi komponen-komponennya, menjadikan lambang-lambang dari komponen-komponen tersebut, hubungan-hubungannya, dan fungsinya masing-masing menjadi satu kesatuan yang utuh. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis atau analisis adalah kegiatan proses mengamati sesuatu, mengurutkan, mengurai, membedakan, dan mengelompokkan sesuatu menurut standar tertentu untuk mengetahui informasi yang sebenarnya.[6]

Mobile Banking

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas dari bank dalam era modern ini yang mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi. Layanan yang terdapat pada mobile banking meliputi pembayaran, transfer, history, dan lain sebagainya. Penggunaan layanan mobile banking pada telepon seluler memungkinkan para nasabah dapat lebih mudah untuk menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan mobile banking diharapkan dapat memberikan kemudahan dan manfaat bagi para nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.[7]

Analysis of Moment Structure (AMOS)

AMOS adalah program atau perangkat lunak untuk mengestimasi model pada model persamaan struktural (SEM). AMOS menerapkan pendekatan umum untuk analisis data dalam model persamaan struktural yang menggambarkan analisis struktural kovarians atau pemodelan kausal. Pendekatan ini mencakup banyak kasus khusus dari teknik tradisional yang terkenal, termasuk model linier umum dan analisis faktor umum.[8]

Metode Kuantitatif

Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang didasarkan pada filosofi positivis untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel biasanya dilakukan secara acak, data dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian, analisis kuantitatif/statistik dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.[9]

Structure Equation Modeling (SEM)

SEM Merupakan metode analisis multivariant yang dapat digunakan untuk menggambarkan ketertarikan

hubungan linier secara simultan antara variabel pengamatan (indikator) dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Variabel laten merupakan variabel tak teramati (*unobserved*) atau tak dapat diukur (*unmeasured*) secara langsung. Terdapat dua tipe variabel laten dalam SEM yaitu endogen dan eksogen. Variabel laten endogen adalah variabel laten yang minimal pernah menjadi variabel tak bebas dalam satu persamaan, meskipun dalam persamaan lain (didalam model tersebut) menjadi variabel bebas. Variabel laten eksogen adalah variabel laten yang berperan sebagai variabel bebas dalam model. SEM merupakan gabungan dari analisis jalur, analisis faktor konfirmatori dan analisis regresi. Secara garis besar sistem persamaan struktural terdiri dari model struktural (*structural model*) dan model pengukuran (*measurement model*).[10]

METODE

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif. Adapun tahapan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu:

Studi lapangan dan literatur yaitu, dilakukan melalui observasi langsung pada aplikasi BRImo untuk memperoleh gambaran umum mengenai pertanyaan-pertanyaan yang akan dijadikan topik penelitian. Penelitian kepustakaan dilakukan untuk mengumpulkan pengetahuan dari berbagai sumber yang relevan dengan penelitian yang dilakukan.

Menyusun Hipotesis dilakukan untuk mengetahui hasil gambaran sementara sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti.

Menentukan Operasional Variabel dalam Model DeLone and McLean yaitu, *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*) dan Manfaat Bersih (*Net Benefit*).

Penyusunan Kuesioner diperoleh dari setiap indikator sebelum kemudian disebarkan kepada pengguna aplikasi BRImo di Kecamatan Bungursari.

Uji coba validitas dan Reliabilitas kuesioner, uji validitas dilakukan setelah uji coba (*pretest*) pada kuesioner. penyebaran kuesioner untuk tahapan *pre-test* dibagikan kepada 30 orang yang menjadi sampel penelitian.[11] Tahap *Pre-test* dilakukan untuk mengukur apakah pernyataan yang diberikan dalam kuesioner benar-benar dapat diukur atau tidak. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh hasil pengukuran kuesioner.

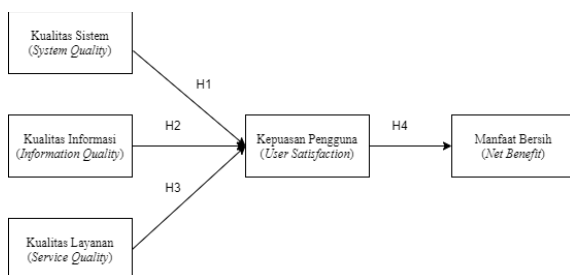
Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner pada *pretest* kemudian mulai dilakukan penyebaran kuesioner untuk sampel penelitian.

Melakukan Pengujian Model, Tahap ini dilakukan pengumpulan data dari kuesioner yang disebarkan dan data yang telah diterima, Kemudian dilakukan pengujian pada data yang terkumpul dengan menggunakan aplikasi *Software Statistical Program for Social Science*(SPSS) dan AMOS dan dihitung dengan *Structural Equation Modeling*(SEM). Uji validitas dan uji reliabilitas, uji

normalitas dan *goodness of fit* merupakan pengujian yang akan dilakukan.

Tahapan akhir yaitu dari penelitian yaitu membuat kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan. memberikan jawaban dari rumusan masalah.

Hipotesis berdasarkan model D&M dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

Dilihat dari Gambar 3. Terdapat 4 hipotesis yang akan diuji, yaitu:

H1 : Kualitas Sistem(SQ) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna(US)

H2 : Kualitas Informasi(IQ) berpengaruh signifikan terhadap (US)

H3 : Kualitas Layanan(SQL) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna(US)

H4: Kepuasan Pengguna(US) berpengaruh signifikan Manfaat Bersih(NB)

Teknik Sampling

Teknik pengambilan sampel menggunakan probabilistic sampling dengan simple random sampling. Ini adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama untuk semua anggota dalam sampel[11]

Banyaknya sampel yang diperoleh dalam penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow dikarenakan populasi yang tidak diketahui atau tak terhingga. Rumus Lemeshow adalah:

$$n = \frac{Z^2 \alpha pq}{d^2} = \frac{Z^2 p(1-p)}{d^2} \quad (1)$$

Keterangan :

n= Jumlah sampel

z= skor z pada kepercayaan 95% = 1,96

p= maksimal estimasi = 0,5

d= alpha (0,10) atau sampling error = 10 %

Melalui Rumus diatas maka, jumlah sampel yang akan diambil adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 = 100$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Deskriptif Responden

Karakteristik responden digunakan peneliti untuk mencari informasi terkait demografi responden, seperti usia dan jenis kelamin. Responden dalam survei ini adalah pengguna BRImo dari Kecamatan Bungursari. Sampel yang diambil sebanyak 200 responden. Demografi responden dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Demografi Responden

Klasifikasi	Frekuensi	%	
Jenis Kelamin	Laki - Laki	136	54 %
	Perempuan	114	46 %
Usia	17-20	52	27 %
	21-25	73	39%
	26-30	32	17%
	31-35	13	7%
	36-40	10	5 %
	41-45	5	3 %
>45	4	2 %	

Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji Validitas

Pengujian validitas konstruk pada penelitian ini menggunakan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24.0. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel untuk *degre of freedom* (df) = n-2, dimana n adalah jumlah sampel dan *pre-test* kuesioner sebanyak (n) = 30. Kriteria validitas adalah jika r hitung > r tabel. dimana r tabel diambil dari tabel nilai product moment dengan nilai derajat kebebasan df = n-2, dimana n adalah jumlah responden. Pada contoh uji validitas ini, r-tabel memiliki tingkat kesalahan 5%, df = 30-2 = 28, dan hasil r-tabel adalah 28=0,361. Tabel 2 menunjukkan hasil uji validitas menggunakan aplikasi SPSS versi 24.0.

Tabel 2. Hasil Pengujian Validitas

N	Atribut	r ² Hitung	r ² Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem (System Quality)				
1	SQ1	0,779	0,361	Valid
2	SQ2	0,786	0,361	Valid
3	SQ3	0,68	0,361	Valid
		5		
4	SQ4	0,772	0,361	Valid
Kualitas Informasi (Information System)				

1	IQ1	0,680	0,36	Valid
			1	
2	IQ2	0,851	0,36	Valid
			1	
3	IQ3	0,769	0,361	Valid
4	IQ4	0,873	0,36	Valid
			1	
5	IQ5	0,808	0,36	Valid
			1	

Kualitas Layanan (Service Quality)

1	SQL1	0,816	0,361	Valid
2	SQL2	0,810	0,361	Valid
3	SQL3	0,769	0,361	Valid
4	SQL4	0,787	0,361	Valid

Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

1	US1	0,763	0,361	Valid
2	US2	0,796	0,361	Valid
3	US3	0,842	0,361	Valid
4	US4	0,846	0,361	Valid

Manfaat bersih (Net Benefit)

1	NB1	0,791	0,361	Valid
2	NB2	0,560	0,361	Valid
3	NB3	0,626	0,361	Valid
4	NB4	0,653	0,361	Valid

Uji Reliabilitas

Suatu konstruk atau variabel dianggap reliabel jika menghasilkan Cronbach alpha > 0.60 (Ghozali, 2012). Berdasarkan hasil Uji Reliabilitas dengan hasil nilai Cronbach Alpha 0,64 > 0,6 maka dapat disimpulkan variabel dinyatakan reliabel. Hasil uji reliabilitas tercantum pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

	Cronbach's Alpha	N of Items
SQ	0,685	4
IQ	0,899	5
SQL	0,886	4
US	0,903	4
NB	0,826	4
Total	0,964	21

Uji Normalitas

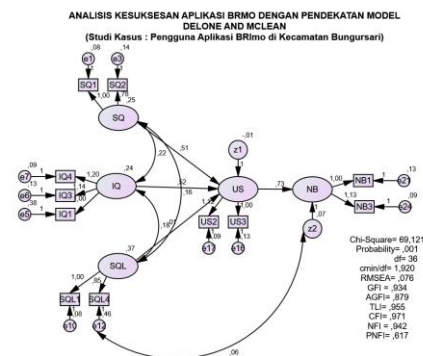
Critical ratio(CR) menggunakan taraf signifikansi 5%, dengan nilai CR antara -2,58 dan 2,58. (-2.58 CR 2.58) diambil sebagai data yang terdistribusi normal baik untuk univariat maupun multivariat[12]

Uji normalitas menghasilkan nilai CR sebesar 2,105. Artinya CR berada di antara -2,58 dan 2,58. Oleh karena itu, kita dapat menyimpulkan bahwa data multivariat adalah normal. Selain itu, data univariat normal ditunjukkan oleh nilai semua proporsi signifikan dari semua indikator di antaranya $-2.58 \leq CR \leq 2.58$.

PENGUJIAN MODEL KESELURUHAN

Model Modifikasi

Gambar 2. menunjukkan hasil dari model yang dimodifikasi. Sebagai berikut



Gambar 2. Hasil Model Modifikasi

Gambar 2. diatas adalah model keseluruhan dari penelitian yang dimodifikasi dan dibuat sesuai dengan hipotesis, selanjutnya dilakukan proses penghapusan indikator yang awalnya berjumlah 21 indikator menjadi 11 indikator.

Tabel 3. Hasil Uji Model Modifikasi

Kriteria Model-Fit	Hasil Uji	Acceptable Level	Interpretasi
Chi Square (CMin)	69,12	Antara Saturated + Independen	Kesesuaian Baik
GFI	0,934	≥0,90	Kesesuaian Baik
AGFI	0,874	≥0,90	Kesesuaian Baik

RMSE	0,076	< 0,08	Memenuhi
A			
TLI	0,955	≥0,90	Kesesuaian Baik
NFI	0,942	≥0,90	Kesesuaian Baik
CFI	0,984	≥0,90	Kesesuaian Baik
PNFI	0,617	≥0,50	Kesesuaian Menengah

Hasil uji modifikasi model berdasarkan masukan dari *modification indices* yang dicapai. Hasil pengujian memenuhi kriteria dan dinyatakan memenuhi syarat.

Uji Hipotesis menggunakan SEM

Tabel 4. Hasil Uji Hipotesis

			C.R.	P	Keterangan
US	<-	SQ	2,243	,025	Diterima
US	<--	IQ	2,207	,027	Diterima
US	<--	SQL	,110	,912	Ditolak
NB	<--	US	8,523	***	Diterima

1. Pengaruh Kualitas Sistem(QS) terhadap Kepuasan Pengguna(US) pada Aplikasi BRImo

H0 : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Sistem(SQ) terhadap Kepuasan Pengguna(US)

H1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan Kualitas Sistem(SQ) terhadap Kepuasan Pengguna(US)

Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa bobot P dari hubungan struktural antara kualitas sistem(SQ) dan kepuasan pengguna(US) adalah 0,031. Artinya lebih kecil dari 0,05 maka H0 ditolak. Nilai C.R adalah 2,151 yang memenuhi syarat yang diberikan yaitu >1,96. Kesimpulannya, hasil pengujian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna.

2. Pengaruh Kualitas Informasi(IS) terhadap Kepuasan Pengguna(US) pada Aplikasi BRImo

H0 : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Informasi(IQ) terhadap Kepuasan Pengguna(US)

H1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Ku(IQ) terhadap *User Satisfaction*(US)

Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa bobot P dari hubungan struktural antara kualitas informasi(SQ) dan kepuasan pengguna(US) adalah 0,027. Artinya kurang dari 0,05. Oleh karena itu, H0 ditolak dengan nilai C.R sebesar 2,207 yang menunjukkan bahwa persyaratan yang diberikan terpenuhi. , yaitu > 1,96. Kesimpulannya, hasil pengujian menunjukkan korelasi positif dan signifikan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna.

3. Pengaruh Kualitas Layanan(SQ) terhadap Kepuasan Pengguna(US) pada Aplikasi BRImo

H0: Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Layanan(SQL) terhadap Kepuasan Pengguna(US).

H1: Terdapat hubungan positif dan signifikan antara Kualitas Layanan(SQL) terhadap Kepuasan Pengguna (US).

Pada Tabel 4. menunjukkan bahwa bobot hubungan struktural P antara kualitas layanan(SQL) dan kepuasan pengguna adalah 0,912. Artinya lebih besar dari 0,05, maka H0 diterima. Kesimpulannya adalah hasil pengujian antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna, tidak ada hubungan yang positif dan signifikan.

4. Pengaruh Kepuasan Pengguna(US) terhadap Manfaat Bersih(NB) pada Aplikasi BRImo

H0 : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan positif dan signifikan antara Kepuasan Pengguna(US) terhadap Manfaat Bersih(NB).

H1 : Terdapat hubungan positif dan signifikan Kepuasan Pengguna(US) terhadap Manfaat Bersih(NB).

Pada tabel 4. menunjukkan bahwa bobot-P dari hubungan struktural antara kepuasan pengguna(US) dan utilitas bersih(NB) adalah ***. Artinya kurang dari 0,05. Oleh karena itu, H0 ditolak dan hasil estimasinya adalah 0,725. memenuhi persyaratan 0,05 dan nilai C.R adalah 8,523, yang memenuhi persyaratan yang diberikan yaitu > 1,96. Kesimpulannya, hasil pengujian menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil survei terhadap 200 pengguna aplikasi BRImo di kecamatan Bungulsari tentang keberhasilan aplikasi BRImo. Berdasarkan kuesioner yang dikumpulkan dan dievaluasi secara statistik. Metode Structural Equation Modeling(SEM) digunakan dan diolah menggunakan software SPSS versi 24.0 dan IBM AMOS versi 24.0. Tingkat kesuksesan aplikasi BRImo, menggunakan metodologi penelitian metode kuantitatif dan penelitian ini menggunakan 5 variabel dari metode DeLone and McLean yaitu: Kualitas Sistem(SQ) Kualitas Informasi(IQ), Kualitas Layanan(SQL), Kepuasan Pengguna(US), dan Manfaat Bersih(NB)

Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu Kualitas Sistem(SQ), Kualitas Informasi(IQ), Manfaat Bersih (NB) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna(US). Sedangkan Kualitas Layanan(SQL) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna(US) sehingga kualitas layanan(SQL) yang diberikan belum cukup baik, perlu ditingkatkan kembali agar pengguna semakin nyaman dengan layanan yang diberikan.

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, adalah agar ruang lingkup penelitian dapat diperluas lagi untuk penelitian selanjutnya. Hal itu hadir untuk menambah lebih banyak variabel yang diuji dalam penelitian ini., Melakukan perbandingan pengujian model menggunakan model penerimaan lainnya selain model *DeLone and McLean*, hal tersebut dimaksudkan untuk melihat perbedaan tingkat kesuksesan yang dihasilkan apakah sama atau berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Mandiri, E. Yanto, and E. Metekohy, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bri Mobile (Brimo)," *Account*, vol. 8, no. 1, pp. 1423–1430, 2021, doi: 10.32722/acc.v8i1.3874.
- [2] Y. Oktapiani, M. Rosario, and A. Nehemia, "Analisis Minat Penggunaan Aplikasi Brimo Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," *Ilm. Mhs. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 249–260, 2020.
- [3] W. H. DeLone and E. McLean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, pp. 60–95, 1992, doi: 10.1287/isre.3.1.60.
- [4] W. H. DeLone and E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [5] I. P. G. L. Indra Rai and I. M. Sadha Suardikha, "Bahasa Indo Analisis Kesuksesan SIPKD Berdasarkan Model Delone & Mclean Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Bulelengnesia," *E-Jurnal Akunt.*, vol. 29, no. 2, p. 742, 2019, doi: 10.24843/eja.2019.v29.i02.p19.
- [6] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK UNIVERSITAS ABDURRAB TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA MENGGUNAKAN METODE SEVQUAL (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *J. Teknol. Dan Open Source*, vol. 3, no. 1, pp. 131–143, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [7] R. Marginingsih, "Kualitas Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI (Studi Pada Pengguna BRI Mobile di Kota Depok)," *Monet. - J. Akunt. dan Keuang.*, vol. 7, no. 1, pp. 24–31, 2020, doi: 10.31294/monet.v7i1.7475.
- [8] Marini, "KAJIAN PENGGUNAAN SOFTWARE AMOS / LISREL BERDASARKAN PENDEKATAN TAM Studi Kasus Penggunaan Software pada Pemodelan Persamaan Struktural (SEM) di Perguruan Tinggi," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, vol. 2012, no. Snati, pp. 15–16, 2012.
- [9] Jogiyanto, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2007.
- [10] T. H. Prihandini and S. Sunaryo, "Structural Equation Modelling (SEM) dengan Model Struktural Regresi Spasial," *Pros. Semin. Nas. Stat.*, pp. 978–979, 2011.
- [11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif Dan R&D*. Alfabeta, Bandung, 2017.
- [12] I. Ghozali, *Model Persamaan Struktural: Konsep dan aplikasi dengan program AMOS ver. 22*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2014.