

## QUALITY INFLUENCE SYSTEM INFORMATION QUALITY SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION AND INTENTION TO USE IN USING BJB DIGI

Dina Nurlina<sup>1\*</sup>, Ismi Kaniawulan,<sup>2</sup> H.Dayan Singasatia<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana  
email: dinanurlina03@gmail.com<sup>1\*</sup>

**Abstrak:** Bank bjb merilis layanan digital berbentuk *mobile banking* dengan nama *DIGI by bank bjb*. Adanya Bjb DIGI diharapkan dapat mempermudah aktifitas nasabah dari manual ke digital. Beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna Bjb DIGI dilingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat seperti aplikasi sering error dan selalu meminta ganti pin. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna serta minat pengguna menggunakan model *Delone and McLean* dan dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan performance aplikasi. Jenis penelitian menggunakan deskriptif kuantitatif. Metode sampling menggunakan *Non- Probability Sampling* dengan *Purposive Sampling*. Hasil penelitian terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan,kepuasan pengguna terhadap minat pengguna. Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dan kualitas layanan terhadap minat pengguna.

**Kata Kunci :** Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Minat Pemakai, *Delone and McLean*, Bjb DIGI

**Abstract:** *PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat and Banten, Tbk released digital or mobile banking services. The existence of bjb digi is expected to facilitate customer activities from manual to digital. Some of the problems felt by bjb digi users in the West Java Provincial Education Office such as applications that often error and always ask for a change of pin. This study aims to determine the factors that influence the success Delone and McLean model and used as evaluation material to improve application performance. This type of research uses descriptive quantitative. The sampling method uses Non-Probability Sampling with Purposive Sampling. The results of the study found a positive and significant relationship between system quality, information quality, service quality, user satisfaction and intention to use. There is no positive and significant relationship between system quality on user satisfaction, information quality on user satisfaction and service quality on intention to use.*

**Keywords :** *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, User Interest, Delone and McLean, bjb digi*

### PENDAHULUAN

Globalisasi membuat dengan cepat teknologi informasi berkembang dan pesat direspon oleh perusahaan besar seperti dunia perbankan. Sangatlah besar urgensi perbankan guna mendorong kemajuan ekonomi suatu negara, sehingga dapat memberikan pelayanan dan kemudahan akses informasi dengan cara pengaplikasian teknologi yang canggih. PT Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten, Tbk ialah bank yang berjalan guna memajukan permbangunan daerah yang ada di Jawa Barat dan Banten bank ini turut memakai manfaat adanya kemajuan teknologi yaitu dengan melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah untuk melakukan proses transaksi dan pengambilan gaji seperti yang diterapkan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Bank bjb merilis layanan digital berbentuk aplikasi *mobile banking* dengan nama *DIGI by bank bjb* yang terhubung langsung dengan bank bjb

melalui smartphone berbasis Android maupun IOS. Layanan bjb digi menawarkan beberapa fitur seperti beranda, akun, transfer, bayar, beli, bjb cardlles, dan produk lainnya. Fitur tersebut diharapkan dapat mempermudah aktifitas nasabah dari cara manual ke digital. Namun terdapat problem saat pemakaian aplikasi bjb digi bagi sebagian pengguna aplikasi dilingkungan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat seperti aplikasi sering error dan selalu meminta ganti pin. Hal tersebut membuat pengguna aplikasi bjb digi merasa kurang nyaman sehingga lebih memilih *mobile banking* lain untuk memudahkan proses transaksi

Diantara model yang mampu melakukan pengukuran keberhasilan sebuah teknologi ialah model *Delone and McLean (D&M Is Success)*. Peneliti hanya menggunakan lima konstruk dari model *Delone and McLean (2003)* yaitu kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna dan minat pengguna (*Intention to use*) yang diadopsi dari konstruk *Behavioral intention*

to use dari model *Technology acceptance Model* (TAM) untuk mengukur minat pengguna yang diprediksi oleh kepuasan pengguna.

Dari fenomena tersebut, peneliti berkeinginan memahami secara mendalam terkait aplikasi yang mampu memberikan dampak positif terhadap user dan perusahaan serta memahami factor yang menjadi pengaruh keberhasilan aplikasi.

### TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas sistem adalah hal yang menjadi pendorong karakteristik pada perjalanan system informasi yang diharapkan[1]. Kualitas informasi ialah bentuk dari keluaran system informasi. Pada penelitian yang berjalan hendak dilaksanakan pengukuran pada kualitas sistem informasi pada aplikasi bjb digi, karakteristik output sistem informasi yang wajib terpenuhi antara lain kelengkapan, relevan, akurasi, ketepatan waktu dan bentuk atau format. Kualitas layanan adalah bentuk respon developer system pada kendala yang diterima user aplikasi. Menurut DeLone and McLean kualitas terdapat 3 indikator dalam suatu layanan, antara lain respon terhadap keluhan (Responsiveness), penjaminan dalam kerugian (Assurance), dan rasa berempati (Empathy)[2].

Kepuasan pengguna adalah evaluasi terhadap kinerja yang dihasilkan pada suatu aplikasi. Parameter dalam memberikan nilai pada suatu aplikasi memakai tingkat kepuasan pengguna dapat menjadi bantuan saat pemakaian system tidak bisa diberikan nilai dari sisi intensitas user system[3].

*Intention to Use* yaitu pertanda yang dipakai dalam melihat kesediaan user dalam menjalankan hal khusus. Berlandaskan penelitian relevan, *Intention to Use* bisa dimaknai sebagai sejauh mana tekad yang dikeluarkan seseorang dalam bertindak memenuhi keinginannya [4].

Bjb digi merupakan layanan digital yang berbentuk mobile banking yang didalamnya terdapat fitur BJB SMS, BJB Net, BJB Mobile, dan produk lainnya[5].

Populasi ialah objek yang dijadikan pendukung dalam riset dengan persyaratan yang sudah ditetapkan[6]. Populasi pada riset ini yaitu pengguna aplikasi bjb DIGI di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat.

Sampel adalah Sebagian kecil dari suatu populasi dengan karakter yang sama. Teknik sampling ialah cara dalam penentuan sampel dengan penyesuaian jumlah pada ukuran sampel guna dipakai sebagai data aslinya, tentunya harus mengawasi sifat dan persebarannya supaya memperoleh sampel yang representatif[7]. Teknik pencarian sampel riset ini memakai *Non Probability Sampling* dengan *Purposive sampling*. Karena total populasi diketahui maka peneliti memakai rumus Slovin ini :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n = Sampel

N = Populasi

e = Perkiraan Tingkat Kesalahan 5%

berikut hasil yang dihitung melalui rumus slovin :

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,5)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 200(0,25)^2}$$

$$n = \frac{200}{1 + 0,5}$$

$$n = \frac{200}{1,5}$$

$$n = 133$$

### METODE

Metode riset yang berjalan ini memakai metode penelitian kuantitatif deskriptif yang mana objek penelitian di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Barat dengan alur sebagai berikut :

Studi lapangan dilakukan melalui observasi lapangan tentang aplikasi Bjb DIGI guna memperoleh deskripsi masalah yang diangkat menjadi topik riset.

Studi literature dijalankan melalui pengumpulan referensi dari sistem informasi model Delone and McLean. Dilakukan perolehan sumber melalui buku, jurnal riset, situs penunjang dan contoh-contoh skripsi yang berkaitan dengan analisis kesuksesan aplikasi menggunakan Metode DeLone and McLean untuk dapat dijadikan referensi penelitian.

Peneliti menggunakan teknik *non-probability* dengan *Purposive Sampling*. Pada penelitian ini mengambil jumlah data sampel memakai rumus Slovin dengan taraf kesalahan 0,5%. Data yang diambil digunakan menggunakan kuesioner yang berdasar terhadap variable yang sudah dipilih dan sebaran kuesioner dalam bentuk petunjuk Pengisian, data dari responden dan pertanyaan yang dipakai untuk memberikan analisa aplikasi bjb DIGI guna menujung hasil riset.

Uji coba (Pre-test) Kuesioner berguna dalam memberikan kepastian akan kebenaran penyusunan kuesioner sebelum disebarluarkan kepada responden.

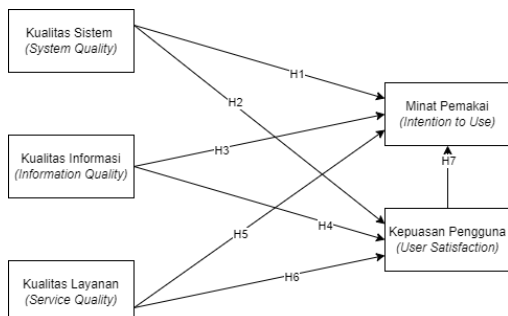
Uji coba Validitas doberlakukan sesudah uji coba (pre-test), pembagian kuesioner pada sesi pre-test dibagikan dengan jumlah anggota sampel sekitar 30 orang.

Tahapan pre-test dilaksanakan untuk melakukan pengukuran apakah pertanyaan-pertanyaan yang disodorkan mampu memberikan hasil yang bisa diukur. Sementara Uji Reliabilitas dipakai guna memahami sejauh mana hasil ukur dari kuesioner.

Dalam melakukan sebaran kuesioner, peneliti membagikan atau share aplikasi dengan langsung pada user aplikasi bjb DIGI.

Kuesioner yang sudah dibagikan pada responden telah dilakukan tes validitas dan reliabilitas. Maka jawaban nantinya disusun kedalam bentuk Excel, kemudian data yang didapatkan akan dilakukan pengolahan melalui Software SPSS versi 25. Pengujian model yang sudah diolah dengan Software SPSS selanjutnya dihitung dengan menggunakan *Structural Equation Model*, Uji validitas menggunakan rumus Pearson Product Moment untuk melakukan uji reliabilitas menggunakan rumus alpha cronbach's.

Adapun simpulan yang dapat diambil dari penganalisaan data bisa menyumbangkan informasi terkait dampak kualitas system, kualitas informasi yang didapatkan, kualitas layanan pada minat user serta minat dalam memakai bjb DIGI dengan gambaran hipotesis sebagai berikut :



Gambar 1. Hipotesis Penelitian

Keterangan :

Hipotesis yang dirumuskan yaitu sebagai berikut :

H1 : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H2 : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh terhadap Minat Pemakai (*Intention to Use*).

H3 : Kualitas Informasi (*Information System*) berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H4 : Kualitas Informasi (*Information System*) berpengaruh terhadap Minat Pemakai (*Intention to Use*).

H5 : Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

H6 : Kualitas Layanan (*Use Satisfaction*) berpengaruh terhadap Minat Pemakai (*Intention to Use*).

H7 : Kualitas Pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh terhadap Minat Pemakai (*Intention to Use*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemakaian indicator dalam riset ini yaitu dengan mengadopsi dari riset yang relevan. Adapun bentuk dari indicator tersebut bisa dipahami dalam tabel dibawah ini

Tabel 1. Variabel Indikator Penelitian

Variabel	Dimensi	Kode	Item
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	Kemudahan digunakan	SQ1	1
	Keandalan sistem	SQ2	1
	Waktu respon	SQ3	1
	Keamanan Sistem	SQ4	1
	Fleksibilitas	SQ5	1
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	Kelengkapan	IQ1	1
	Ketepatan Waktu	IQ2	1
	Akurat	IQ3	1
	Relevan	IQ4	1
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	Ketanggapan	SQL1	1
	Jaminan	SQL2	1
	Empaty	SQL3	1
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Efisiensi	US1	1
	Efektif	US2	1
	Kepuasan Menyeluruh	US3	1
Minat Pemakai ( <i>Intention to Use</i> )	Ekpektasi	ITU1	1
	Kinerja	ITU2	1
	Ekspektasi Usaha Pengaruh Sosial	ITU3	1

## UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk mengukur variabel yang hendak dilaksanakan penelitian. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui tingkat kebenaran dari suatu instrument kuesioner menghitung r-hitung dengan r-tabel. Apabila r-hitung menjadi > dari r-tabel oleh karenanya pertanyaan sudah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Dimensi	Kode	Item
<b>Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</b>			
SQ1	0,656	0,361	Valid
SQ2	0,685	0,361	Valid
SQ3	0,678	0,361	Valid
SQ4	0,638	0,361	Valid
SQ5	0,508	0,361	Valid
<b>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b>			
IQ1	0,558	0,361	Valid
IQ2	0,423	0,361	Valid
IQ3	0,632	0,361	Valid
IQ4	0,519	0,361	Valid
<b>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</b>			
SQL1	0,407	0,361	Valid
SQL2	0,516	0,361	Valid
SQL3	0,431	0,361	Valid
<b>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</b>			

US1	0,695	0,361	Valid
US2	0,477	0,361	Valid
US3	0,586	0,361	Valid
<b>Minat Pemakai (Intention to Use)</b>			
ITU1	0,603	0,361	Valid
ITU2	0,664	0,361	Valid
ITU3	0,635	0,361	Valid

**UJI RELIABILITAS**

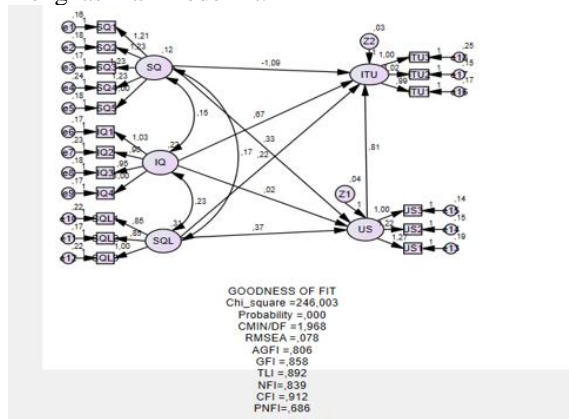
Suatu variable dikatakan reliable jika nilai cronbach's alpha >0,6. Hasil pengujian ini bisa dipahami dalam tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's alpha	N of items	Keterangan
.881	18	Reliabel

**Model Modifikasi**

Model modifikasi akhir bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan antara variabel laten dan menghasilkan model fit.



Gambar 2. Model Modifikasi

**Uji Kecocokan Model**

Tabel 4. Uji Kecocokan Model

Goodness of Fit Indices	Cut of Value	Hasil Uji	Interpretasi
Absolute fit indices			
X significance			
Probability	≥ 0,05	0,000	Memenuhi
GFI	≥ 0,90	0,858	Memenuhi
RMSEA	≤ 0,08	0,78	Memenuhi
Chi-Square (X/DF)	< 2	1,968	Memenuhi
Incremental Fit Indices			
NFI	≥ 0,90	0,839	Memenuhi
TLI	≥ 0,90	0,892	Memenuhi
CFI	≥ 0,90	0,912	Memenuhi
Parsimony Fit Indices			
AGFI	≥ 0,90	0,806	Memenuhi
PNFI	≥ 0,50	0,686	Memenuhi

Hasil pengujian ini bisa dipahami pada table modification indices sudah terpenuhi. Apabila didapatkan satu atau dua model Goodness of fit yang sudah terpenuhi, sehingganya simpulan yang

didapatkan yaitu model yang dipakai telah baik dan telah masuk dalam persyaratan.

**Uji Hipotesis**

setelah dilakukan uji kecocokan, maka dilakukan pengujian hipotesis yang ditetapkan sebelumnya. Hasil pengujian ini bisa dipahami pada tabel 5.

Tabel 5. Uji Hipotesis

Variabel	C.R	P	Keterangan
US <-- SQ	1,063	,288	Ditolak
US <-- IQ	,089	,929	Ditolak
US <-- SQL	2,050	,040	Diterima
ITU <-- SQ	-2,142	,032	Diterima
ITU <-- IQ	1,996	,046	Diterima
ITU <-- SQL	,786	,432	Ditolak
ITU <-- US	2,620	,009	Diterima

Dari table 5 dapat disimpulkan terdapat 4 hipotesis yang diterima dan 3 hipotesis ditolak.

**Pengaruh System Quality (SQ) terhadap User Satisfaction (US) pada aplikasi Bjb DIGI**

Hipotesis yang hendak dilakukan pengujian antara lain :

H0 : Ada relasi baik dan signifikan System Quality (SQ) pada user Satisfaction (US).

H2 : Tidak ada relasi baik dan signifikan antara System Quality (SQ) pada user Satisfaction (US)

Dalam tabel menunjukan bobot P untuk berhubungan konstruk antara System Quality (SQ) terhadap user Satisfaction (US) adalah 0,282 yang berarti > 0,05 sehingga H2 ditolak. Dan untuk nilai C.R sebesar 1,075, dianggap tidak masuk dalam persyaratan yang telah ditentukan yakni >1,96. Kesimpulannya adalah tidak ada relasi baik antara System Quality (SQ) pada user Satisfaction (US).

**Pengaruh Information Quality (IQ) terhadap User Satisfaction (US) pada aplikasi Bjb DIGI**

H0 : ada relasi baik dan signifikan antara Information Quality (IQ) pada User Satisfaction (US)

H4 : Tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara Information Quality (IQ) terhadap User Satisfaction (US)

Dalam tabel menunjukan bobot P untuk berhubungan konstruk antara Information Quality (IQ) pada User Satisfaction (US) adalah 0,928 yang berarti > 0,05. Sehingga H4 ditolak. Dan untuk nilai C.R sebesar 0,090, dianggap tidak memenuhi syarat yang telah ditentukan yaitu >1,96. Kesimpulannya adalah tidak ada relasi baik antara Information Quality (IQ) terhadap User Satisfaction (US).

**Pengaruh Service Quality (SQL) terhadap User Satisfaction (US) pada aplikasi Bjb DIGI**

H0 : Tidak ada relasi baik antara *Service Quality (SQL)* terhadap *User Satisfaction (US)*.  
H6 : ada relasi baik antara *Service Quality (SQL)* terhadap *User Satisfaction (US)*.

Dalam tabel menunjukkan bobot P berhubungan konstruk antara *Service Quality (SQL)* terhadap *User Satisfaction (US)* adalah 0,038 yang berarti  $< 0,05$  sehingga H6 diterima. Dan untuk nilai C.R sebesar 2,078 telah memenuhi syarat yang telah ditentukan yaitu  $> 1,96$ . Kesimpulannya adalah terdapat hubungan positif dan signifikan antara *Service Quality (SQL)* terhadap *User Satisfaction (US)*.

#### **Pengaruh System Quality (SQ) terhadap Intention to Use (ITU) pada aplikasi Bjb DIGI**

H0 : Tidak ada relasi baik antara *System Quality (SQ)* pada *Intention to Use (ITU)*.  
H1 : ada relasi baik antara *System Quality (SQ)* terhadap *Intention to Use (ITU)*.

Dalam tabel menunjukkan bobot P berhubungan konstruk antara *System Quality (SQ)* terhadap *Intention to Use (ITU)* ialah 0,30 berarti  $> 0,05$  sehingga H1 diterima. Dan untuk nilai C.R sebesar 2,167, dianggap memenuhi syarat yang telah ditentukan yaitu  $> 1,96$ . Kesimpulannya adalah tidak ada relasi antara *System Quality (SQ)* terhadap *Intention to Use (ITU)*.

#### **Pengaruh Information Quality (IQ) terhadap Intention to Use (ITU) pada aplikasi Bjb DIGI**

H0 : Tidak ada relasi antara *Information Quality (IQ)* pada *User Satisfaction (US)*.  
H3 : ada relasi antara *Information Quality (IQ)* terhadap *User Satisfaction (US)*.

Dalam tabel menunjukkan bobot P berhubungan konstruk antara *Information Quality (IQ)* terhadap *Intention to Use (ITU)* ialah 0,040 berarti  $> 0,05$  sehingga H1 diterima. Dan untuk nilai C.R sebesar 2,055, dianggap memenuhi syarat yang telah ditentukan yaitu  $> 1,96$ . Kesimpulannya adalah tidak ada relasi antara *System Quality (SQ)* pada *Intention to Use (ITU)*.

#### **Pengaruh Service Quality (SQL) terhadap Intention to Use (ITU) pada aplikasi Bjb DIGI**

H0 : ada relasi antara *Service Quality (SQL)* pada *Intention to Use (ITU)*.  
H5 : tidak ada relasi antara *Service Quality (SQL)* pada *Intention to Use (ITU)*.

Dalam tabel menunjukkan bobot P untuk hubungan konstruk antara *Service Quality (SQL)* terhadap *Intention to Use (ITU)* ialah 0,424 berarti  $> 0,05$ , sehingga H5 ditolak. Dan untuk nilai C.R sebesar 0,008 dianggap tidak memenuhi syarat yaitu  $1 > 96$ . Kesimpulannya adalah tidak ada relasi nilai positif dan signifikan antara *Service Quality (SQL)* terhadap *Intention to Use (ITU)*.

#### **Pengaruh User Satisfaction (US) terhadap Intention to Use (ITU) pada aplikasi Bjb DIGI**

H0 : tidak ada relasi antara *User Satisfaction (US)* pada *Intention to Use (ITU)*.  
H7 : ada relasi antara *User Satisfaction (US)* pada *Intention to Use (ITU)*.

Dalam tabel menunjukkan bobot P untuk berhubungan konstruk antara *User Satisfaction (US)* terhadap *Intention to Use (ITU)* ialah 0,009 berarti  $> 0,05$ , sehingga H7 ditolak. Dan untuk nilai C.R sebesar 2,628 dianggap memenuhi syarat yaitu  $> 1,96$ . Kesimpulannya adalah tidak relasi antara *User Satisfaction (US)* pada *Intention to Use (ITU)*.

#### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil riset menjelaskan ada relasi antar kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna pada minat pengguna.

Tidak ada relasi antara kualitas sistem pada kepuasan pengguna, kualitas informasi pada kepuasan pengguna dan kualitas layanan pada minat pengguna.

Rekomendasi penelitian berikutnya memperluas jangkauan populasi, seperti pengguna di daerah Jawa Barat dan Banten agar sampel menjadi lebih banyak dan mendapatkan hasil yang lebih efektif; perlu ditambahkan indikator dan konstruk lebih banyak sesuai dengan teori yang digunakan agar mempermudah proses pengujian. Perlu diperhatikan dalam tahapan mengolah sampel supaya mendapatkan hasil yang akurat.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] (Naufaldi, 2020)Naufaldi, I. (2020). *Pengaruh Perceived Ease Of Use , Perceived Usefulness , dan Trust terhadap Intention To Use*. II(3), 715–722.
- [2] Sistem, K., Informasi, K., Kualitas, D. A. N., Terhadap, L., Azzahra, Z., Pratomo, D., & Ak, M. (2020). *KEPUASAN PENGGUNA SISTEM ANALISIS PENGARUH INFORMASI AKUNTANSI PEMBAYARAN MENGGUNAKAN METODE DELONE & MCLEAN ( Studi Kasus Layanan Pembayaran Go-Pay di Aplikasi Go-Jek ) ANALYSIS OF THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY , INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION INFORMATION PAYMENT ACCOUNTING INFORMATION SYSTEM USING DELONE & MCLEAN METHODS ( Case Study of Go-Pay Payment Services in the Go-Jek Application )*. 7(2), 2817–2821.
- [3] Muchlis Alkhouruli Huda. (2018). Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bca Kantor Cabang Utama ( Kcu ) Diponegoro Surabaya
- [4] (Daga et al., 2020)Daga, R., Ismail, N., & Maddatuang, B. (2020). Analisis Efektivitas Program Mandiri Dagang Untung pada PT . Bank Mandiri (Persero), Tbk. Kanwil Regional X Sulawesi dan Maluku. *SEIKO: Journal Pf Management & Business*, 3(3), 65–78.

- [5] Safitri, N. (2020). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone & McLean pada Sistem Informasi Pengelolaan Proyek. *INFORMATICS FOR EDUCATORS AND PROFESSIONAL: Journal of Informatics*, 4(2), 173. <https://doi.org/10.51211/itbi.v4i2.1346>
- [6] Sukmawati, R. A., & Sastika, W. (2018). E-SERVICE QUALITY: APPLICATIONS BJB DIGI ON PT.BANK PEMBANGUNAN DAERAH JAWA BARAT DAN BANTEN (BJB), Tbk (Case Study of Client Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (BJB), Tbk Bandung Tahun 2018. *E-Proceeding of Applied Science*, 4(3), 914–925.
- [7] Haryono, S. (2014). Mengenal Metode Structural Equation Modeling (SEM) untuk penelitian manajemen menggunakan AMOS. *Jurnal Ekonomi Dan Bisn STIE YPN Vol. VII No. 1 Oktober 2014*, VII(1), 23–34.