

Analisa Aplikasi E-Commerce Rupa-Rupa dengan Menggunakan Pendekatan Delone & McLean: Studi kasus pada aplikasi ruparupa

Muhammad Nur Hanifan¹, Rojuaniah²,

^{1,2}Manajemen, Universitas Esa Unggul

muhammadnurhanifan837@gmail.com¹, rojuaniah@esaunggul.ac.id²

ABSTRACT

This research aims to determine the influence of product quality and location on purchasing decisions for coffeshop products. This type of research is associative research. Data collection in this research was carried out through a survey approach with a quantitative descriptive research type by distributing questionnaires to 100 respondents, while the population used in this research was Hypermut coffeshop customers. Data collection techniques were carried out using interviews, questionnaires and documentation studies. The data analysis tool used in this research uses SEM-PLS. The data analysis technique in this research is descriptive analysis, hypothesis testing using a partial significant test (t test), simultaneous significant testing (F test), and testing the coefficient of determination (R²). The research results show that product quality and location have a positive and significant effect on purchasing decisions, both simultaneously and partially.

Keywords : *Information Quality, System Quality, Service Quality, Use and User Satisfaction of the Rupa-Rupa Application.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas produk dan lokasi terhadap keputusan pembelian produk coffeshop. Jenis Penelitian Ini Adalah Penelitian Asosiatif. Pengumpulan Data Dalam Penelitian ini dilakukan melalui pendekatan survey dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden, sedangkan populasi yang dijadikan dalam penelitian ini adalah Pelanggan coffeshop hypermut. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, kuesioner dan studi dokumentasi. Alat analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan SEM-PLS. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif, pengujian hipotesis dengan menggunakan uji signifikan parsial (uji t), pengujian signifikan simultan (uji F), dan pengujian koefisien determinasi (R²). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian baik secara simultan maupun secara parsial.

Kata kunci : *Lalu kata kunci nya ganti : Kualitas Informasi, Kualitas sistem, Kualitas Pelayanan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Rupa-Rupa.*

PENDAHULUAN

E-commerce adalah suatu media jual beli yang paling populer di Internet saat ini. Hampir semua pelaku ekonomi terlibat. E-commerce bisa menjadi solusi di masa pandemi Covid-19 ketika semua aktivitas offline sudah tidak bebas seperti sebelumnya dan masyarakat merasa takut terhadap virus Covid-19 menyebabkan perubahan dalam perdagangan. Hal ini terlihat sejak pandemi dimulai tahun 2019, dengan peningkatan transaksi mulai 80 juta menjadi 140 juta (Cnnindonesia.com, 2020). Pebisnis offline beradaptasi dengan jualan online atau yang biasa disebut E-

commerce. Seorang pedagang atau pengusaha harus dapat memenuhi harapan konsumen dalam hal kinerja, waktu, kualitas, kuantitas dan lokasi untuk memperoleh kepuasan konsumen.

Saat ini Marketplace sedang populer salah satunya aplikasi ruparupa, yang merupakan suatu platform dengan menjual barang mulai dari kebutuhan hunian rumah seperti sofa, meja makan, perkakas rumah, aksesoris hiasan rumah dan sebagainya. E-Commerce ruparupa ini adalah suatu Marketplace yang sedang tinggi popularitasnya saat ini, bisa dilihat dari nilai transaksi penjualan yang mengalami peningkatan hingga 60 kali lipat dari tahun pertama hingga tahun keenam (theconomics.com, 2022). Jumlah tersebut sudah tergolong sangat besar. Namun, pada kenyataannya masih ada saja masalah pada aplikasi ruparupa mengenai fitur dan sebagainya, Perihal ini bisa diketahui dengan suatu review yang telah dirasakan konsumen saat menggunakan aplikasi ruparupa hal tersebut dapat dilihat pada Goggle PlayStore maupun Appstore. Hal ini juga banyak dirasakan pengguna dengan review negatif yang dikemukakan pada aplikasi tersebut. Sehingga masih banyak kekurangan yang dimana tidak bisa memuaskan pengguna dari segi pelayanan, sistem maupun informasinya. Paling utama adalah fitur pada aplikasi ruparupa bahwa banyak sekali terjadi seperti pengiriman tidak tepat waktu, sistem pembayaran yang rumit, pelacakan pesanan yang sering error, dan juga kecepatan akses saat menggunakan aplikasi terbilang lambat sampai gambar bisa tidak muncul dan banyak lainnya. Sehingga dapat diketahui aplikasi ruparupa tersebut masih harus banyak ditingkatkan dalam segi informasi, sistem maupun layanan. Secara objektif aplikasi ruparupa masih terdapat kekurangan, seperti sistem informasi pengiriman yang belum tepat waktu iklan promo pada aplikasi belum di mengerti oleh konsumen, aplikasi ruparupa masih adanya yang belum paham cara menggunakannya, pelayanan pada ruparupa terkadang orderan yang diterima kurang sesuai dengan pesanan, pengiriman yang lambat dan masih terjadi barang yang kurang sempurna pada bagian komposisi nya pada saat diterima oleh konsumen. Hal ini dapat diketahui pada review konsumen di Google Play Store atau Appstore dan Google Ads

DeLone & McLean, (2003) mengungkapkan pada penelitiannya kesuksesan dari suatu sistem informasi bisa di implementasikan dengan melihat dari sistem informasi itu sendiri, yang terdiri dari kualitas dari suatu sistem, informasi, pelayanan, bisa juga dari penggunaannya, lalu rasa puas dari pengguna. Model ini pernah diujikan terhadap sistem informasi keuangan dan akutansi dan setelah di ujikan mendapatkan hasil yang baik. Sehingga semakin lama model sistem informasi ini telah dikembangkan dengan diujikan terhadap sistem informasi elektronik yang lain dan hasil nya juga baik. Maka dari itu model ini sangat diyakini dapat membantu menganalisa sistem informasi elektronik manapun yang bisa dilihat dari kualitas informasinya, pelayanan, sistem dan juga penggunaan sehingga bisa mengetahui rasa puas dari pengguna.

MODEL PENELITIAN

Model penelitian ini menjelaskan secara bertautan antara variable yang akan diteliti, bertujuan untuk menuntukan dan memudahkan dalam pemahaman tentang arah penelitian. Penelitian ini dikembangkan dengan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna melalui penggunaan pada aplikasi dan website ruparupa.com. Berdasarkan hal tersebut maka digambarkan model penelitian ini sebagai dan hipotesis sebagai berikut :

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden Dari hasil yang dikumpulkan melalui penyebaran kuisisioner mendapatkan respon dengan cara online yang menggunakan Google Form sehingga mendapatkan jumlah responden dapat dikumpulkan sebanyak 95 responden. Untuk hasil pengumpulan datanya sebagai berikut. responden yang mempunyai karakteristik paling banyak adalah Wanita yang berjumlah 63 orang (78.4%), responden yang mempunyai karakteristik paling banyak seanjutnya adalah berusia 25 – 30 tahun dengan jumlah sebanyak 56 orang (57.4%). Setelah itu, responden yang mempunyai karakteristik paling banyak adalah yang berstatus karyawan dengan jumlah ssebanyak 46 orang (48.9%). Responden yang pernah melakukan pembelian melalui aplikasi ruparupa 1 – 5 kali dalam sebulan sebanyak 37 orang (39.1%). Yang terakhir, responden yang pernah membeli produk di aplikasi ruparupa yang paling banyak adalah produk Meja dengan jumlah sebanyak 29 orang (31.4%).

Uji Validitas

Pada penelitian yang dilakukan. Mengujikan suatu uji validitas yang dapat berguna dalam mengetahui suatu pengukuran terhadap suatu pernyataan pada kuisisioner yang biasanya bertujuan untuk mengukur suatu indikator dari variabel yang akan diteliti. Pernyataan yang diuji pada penelitian ini ada 19 pertanyaan.

Convergent Validity

1. Outer Loading

Dari hasil yang dapat diamati pada tabel Loading Factor indikator yang berjumlah 19 pernyataan, semua pernyataan tersebut dapat dikatakan valid. Karna pada ketentuan yang dikemukakan oleh Ghazali, (2016), bahwa suatu pernyataan dapat dikatakan valid jika nilai Loading factor diatas 0,6. Sehingga semua pernyataan pada penelitian ini dapat dikatakan valid.

	KI (X1)	KS (X2)	KL (X3)	KS (X2)	P (Z)
KI1	0,799				
KI2	0,850				
KI3	0,748				
KI4	0,795				
KI5	0,784				
KS1		0,836			
KS2		0,876			
KS3		0,846			
KS4		0,821			
KL1			0,878		
KL2			0,901		
KL3			0,912		
P1				0,854	
P2				0,866	
P3				0,748	
KP1					0,831
KP2					0,780
KP3					0,891
KP4					0,870

Sumber: Data diolah penulis

2. Average Variance Extracted (AVE)

Dari hasil pada tabel diatas nilai untuk AVE memiliki nilai AVE > 0,50. Sehingga kita dapat menyimpulkan bahwa nilai tersebut dapat dikatakan sudah baik untuk memenuhi persyaratan dari convergent validity .

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
KI	0,831	0,852	0,889	0,669
KL	0,811	0,824	0,875	0,636
KP	0,879	0,879	0,925	0,805
KS	0,853	0,856	0,900	0,693
P	0,765	0,788	0,864	0,679

Sumber: Data diolah penulis

Discriminant Validity

1. Cross Loading

	KP (Y)	KI (X1)	KP (X3)	KS (X2)	P (Z)
KI1	0,526	0,791	0,515	0,544	0,577
KI2	0,570	0,839	0,466	0,562	0,690
KI3	0,513	0,748	0,507	0,482	0,497
KI4	0,391	0,766	0,420	0,424	0,432
KI5	0,560	0,772	0,654	0,526	0,564
KL1	0,574	0,504	0,878	0,577	0,394
KL2	0,550	0,572	0,901	0,562	0,454
KL3	0,546	0,619	0,912	0,607	0,450
KP1	0,831	0,594	0,472	0,647	0,685
KP2	0,660	0,408	0,486	0,458	0,412
KP3	0,891	0,515	0,586	0,684	0,624
KP4	0,870	0,548	0,495	0,648	0,660
KS1	0,604	0,528	0,593	0,836	0,578
KS2	0,510	0,530	0,495	0,826	0,565
KS3	0,713	0,557	0,552	0,846	0,556
KS4	0,659	0,530	0,517	0,821	0,655
P1	0,660	0,614	0,411	0,638	0,854
P2	0,699	0,603	0,431	0,636	0,866
P3	0,429	0,546	0,343	0,454	0,748

Sumber: Data diolah penulis

Pada hasil analisis diatas menampilkan bahwa seluruh nilai cross loading

bisa memverifikasi suatu hasil korelasi konstruk terhadap item pengukuran lebih besar dibandingkan ukuran konstruk yang lain. Ini dapat diartikan hasil ini dapat meyakinkan pada suatu konstruk laten bisa memprediksi pengukuran suatu blok lebih baik dibandingkan blok lainnya.

Uji Reabilitas

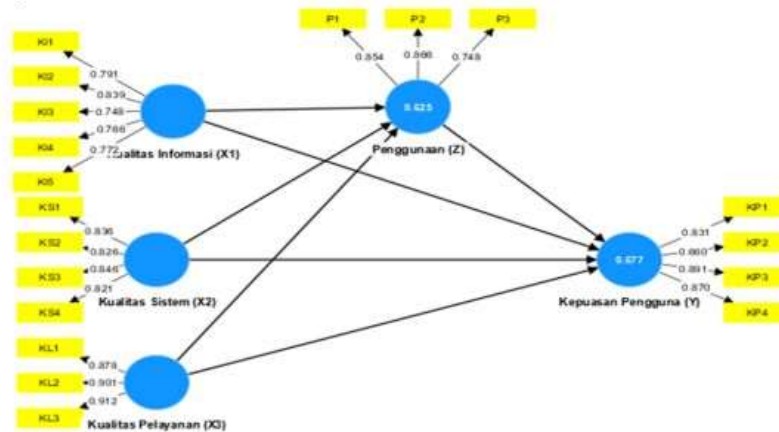
Hasil dari yang diujikan pada reabilitas memakai suatu ketentuan dilihat dari Cronbach's Alpha dan Composite Reability. Menurut Ghozali, (2016) hasil dari variabel bisa dikatakan reliabel jika nilai Composite Reability dan Cronbach's Alpha menunjukkan nilai melebihi 0,70. Dari hasil yang diujikan diatas semua nilai variabel pada Composite Reability dan Cronbach's Alpha sudah diatas 0,70 sehingga dari semua hasil variabel yang digunakan untuk penelitian ini bisa dikatakan sudah reliable dan juga teruji konsistensinya.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
KP (Y)	0,831	0,852	0,889	0,669
KI (X1)	0,811	0,824	0,875	0,636
KL (X3)	0,879	0,879	0,925	0,805
KS(X2)	0,853	0,856	0,900	0,693
P (Z)	0,765	0,788	0,864	0,679

Sumber: Data diolah penulis

Inner Model

R-Square



Sumber: Data diolah penulis

Penelitian yang telah dilakukan diatas mendapatkan nilai R-square untuk variabel penggunaan sebesar 63.3%. Hasil tersebut memiliki arti bahwa suatu variabel mempunyai pengaruh satu sama lain yaitu kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kualitas sistem terhadap penggunaan sebesar 63.3% dan sisanya sebesar 36.7% yang dimana dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini contoh nya seperti kemudahan dan loyalitas. Nilai R-square untuk variabel kepuasan pengguna memiliki nilai 67,7% hasil tersebut memiliki arti bahwa

suatu variabel mempunyai pengaruh satu sama lain yaitu kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kualitas sistem serta penggunaan terhadap kepuasan pengguna sebesar 67,7% dan sisanya sebesar 32,3% yang dimana dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti pada penelitian ini contohnya seperti keputusan pembelian dan minat beli ulang.

Model Fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0,076	0,79
d_ ULS	1,178	1,276
d_ G	0,566	0,566
Chi-squar	295,142	295,142
NFI	0,912	0,925

Sumber: Data diolah penulis

Dari hasil yang sudah diujikan diatas, , mendapatkan Standardized Root Mean Square (SRMR) dengan nilai sebesar $0,076 < 0,08$ maka model yang digunakan sudah dapat dikatakan fit. Selanjutnya Nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,912 yang dimana model yang sudah digunakan mempunyai 91,2% data pada penelitian ini mampu menjelaskan. maka dapat dikatakan bahwa keseluruhan model sudah fit. Sehingga, dapat di simpulkan bahwa model struktural yang didapatkan memiliki prediksi relevansi.

Uji Hipotesis

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	P-Value	Keterangan	Kesimpulan
H1	Kualitas informasi berpengaruh terhadap Pengguna	0.000	Data mendukung hipotesis	H1 diterima
H2	Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Pengguna	0.000	Data mendukung hipotesis	H2 diterima
H3	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Pengguna	0.027	Data mendukung hipotesis	H3 diterima
H4	Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	0.041	Data mendukung hipotesis	H4 diterima
H5	Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna	0.010	Data mendukung hipotesis	H5 diterima
H6	Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	0.030	Data mendukung hipotesis	H6 diterima
H7	Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna	0.002	Data mendukung hipotesis	H7 diterima

Sumber: Data diolah penulis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kualitas Informasi (X1) -> Kepuasan Pengguna	0,024	0,033	0,132	0,182	0,041

Kualitas Informasi (X1) -> Penggunaan	0,515	0,514	0,088	5,859	0,000
Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pengguna	0,204	0,209	0,109	1,875	0,030
Kualitas Pelayanan -> Penggunaan	-0,161	-0,165	0,084	1,919	0,027
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,328	0,315	0,142	2,310	0,010
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0,478	0,478	0,090	5,296	0,000
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0,390	0,392	0,135	2,894	0,002

Sumber: Data diolah penulis

Hipotesis tersebut bisa diterima atau ditolak dengan melihat nilai yang ada pada signifikansi dari T-statistics, dan P-values. Dalam hal tersebut hipotesis bisa dikatakan diterima jika suatu nilai T-Statistics bisa lebih besar terhadap nilai T tabel 1,96 (5%) dan nilai pada P-Value harus bisa lebih kecil dari 0,05. Hasil analisis sebagai berikut: Kualitas Informasi.

Kualitas sistem serta Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Penggunaan dengan nilai T-statistics > 1,96 dengan tingkat signifikansi P-Value < 0,05. Hasil ini dapat diartikan bahwa apabila kualitas informasi, Kualitas pelayanan dan kualitas sistem ditingkatkan maka akan meningkat pula Aktivitas Penggunaan dalam menggunakan aplikasi Ruparupa.

Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas sistem dengan nilai nilai T-Statistics > 1,96 dengan tingkat signifikansi P-Value < 0,05. Berdasarkan hasil ini dapat diartikan bahwa apabila Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kualitas Sistem dan Penggunaan ditingkatkan maka akan meningkat pula Kepuasan Pengguna aplikasi Ruparupa.

Selanjutnya, penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan nilai T-Statistics > 1,96 dengan tingkat signifikansi P-Value < 0,05. Ini dapat diartikan apabila variabel penggunaan meningkat maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil tersebut menunjukkan model (Parsial Mediasi) yang dimana ada atau tidak adanya penggunaan sebagai variabel mediasi konsumen tetap akan merasa puas terhadap aplikasi Rupa-rupa

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang sudah teruji diatas menyatakan sebuah hipotesis bahwa kualitas dari suatu informasi ada pengaruh yang dimana secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini bisa diartikan jika kualitas dari suatu informasi ketika ditingkatkan akan berakibat bahwa penggunaan juga meningkat

pada aplikasi rupa-rupa. kualitas dari suatu pelayanan ada pengaruh yang dimana secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Perihal ini berarti jika kualitas dari suatu pelayanan ketika ditingkatkan akan berakibat bahwa penggunaan juga meningkat pada aplikasi rupa-rupa. selanjutnya kualitas dari suatu sistem ada pengaruh yang dimana secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Hasil tersebut bisa diartikan jika kualitas dari suatu sistem ketika ditingkatkan akan berakibat juga bahwa penggunaan juga meningkat pada aplikasi rupa-rupa. Setelah itu, kualitas dari suatu informasi mempunyai pengaruh yang dimana secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini bisa diartikan jika kualitas dari suatu informasi ketika ditingkatkan akan berakibat bahwa penggunaan juga meningkatkan pada aplikasi rupa-rupa. kualitas dari suatu pelayanan ada pengaruh yang dimana secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini bisa diartikan jika kualitas dari suatu pelayanan ketika ditingkatkan akan berakibat bahwa penggunaan juga meningkat pada aplikasi rupa-rupa. kualitas dari suatu sistem ada pengaruh yang dimana secara signifikan berpengaruh terhadap penggunaan. Perihal ini bisa diartikan jika kualitas dari suatu sistem ketika ditingkatkan akan berakibat bahwa penggunaan juga meningkat pada aplikasi rupa-rupa. Dan terakhir penggunaan ada pengaruh yang dimana secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan. Hasil hipotesis ini bisa diartikan jika penggunaan ketika ditingkatkan akan berakibat bahwa rasa puas dari pengguna juga meningkat pada aplikasi rupa-rupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Widodo, Honorta Ratnawati Dwi Putranti, N. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi Media Ekonomi Dan Manajemen, Vol.31, No.
- Almarashdeh, I. (2016). Sharing instructors experience of learning management system: A technology perspective of user satisfaction in distance learning course. *Computers in Human Behavior*, 63, 249-255. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.05.013>
- Angelina Layongan, C., Nangoi, G., Kalalo, M., Akuntansi, J., & Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado, F. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu The Influence of System Quality and Information Quality Software SAP on User Satisfaction at PT PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Kotamobagu (Vol. 5, Issue 2).
- Asnawi, M. F. (2014). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional VSAT IP PT. Semesta Citra Media Oleh.
- Azzahra, Z., & Pratomo, D. (2020). Analysis Of The Effect Of System Quality, Information Quality 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). *E-Proceeding of Management*, 7(2), 2817–2821.
- Bernadeta Asri Rejeki Tulod, A. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi CARE Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, Vol.10, No.
- Delone, & McLean. (1992). The quest for the dependent variable. *Information Systems Research*. *Information System Research*, 3(1), 60–95.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dr, S. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta., 2013.
- Fajar Wati, E., Ika Jaya Kusumawati, T., Sudrajat, B., BSI Cengkareng, A., Budi Luhur, U., Kamal Raya No, J., Barat, C., Khusus Ibukota Jakarta, D., Ciledug Raya, J., Utara, P., Jakarta Selatan, K., & Khusus Ibukota, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Warnet : Studi Kasus Warnet Sarang Bangsawan, Parung Serab (Vol. 2, Issue 1).
- Gozali, A., & Supranto, J. (2020). Evaluasi Implementasi Enterprise Resources Planning pada Perusahaan Manufaktur dengan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 4(2), 21.
<https://doi.org/10.24912/jmbk.v4i2.7516>
- Hidayatullah, S., Khourouh, U., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Waris, A. (2020). Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone And McLean Terhadap Sistem Pembelajaran Berbasis Aplikasi Zoom Di Saat Pandemi Covid-19. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Informatika*, 6(1), 44–52.
<https://doi.org/10.26905/jtmi.v6i1.4165>
<https://doi.org/10.23887/jet.v4i2.24819>
- Isrososiawan, S., Hurriyati, R., & Dirgantari, P. D. (2019). User Mobile Payment Behavior Using Technology Acceptance Model (TAM): Study of “Dana” E-Wallet Users. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi*, 6(2), 181.
<https://doi.org/10.24252/minds.v6i2.11274>
- Kajian, J., Dan Wirausaha, M., Yandi, D. R., & Septrizola, W. (n.d.). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Commerce Situs Blibli.Com dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening pada Masyarakat Kota Padang.
- Kurniawan, H. (2019). Pengukuran Keberhasila Sistem Informasi Dengan Pendekatan DeLone And McLean Is Success Model dan TAM Studi Kasus: Sistem Informasi Akademik (SIKAD) Universitas Sahid Jakarta. 3, 1–9.

- Ni Made Sri Rukmiyati, I. K. B. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi. *Klabat Accounting Review*, 1(2), 1. <https://doi.org/10.31154/kar.v1i2.475.1-11>
- Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Biana In *Jurnal Manajemen: Vol. XXI (Issue 02)*.
- Pertiwi, D., Sejati, F. R., & Prasetianingrum, S. (2020). Analisis Kesuksesan Sistem ECommerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2), Inpress. <https://doi.org/10.34203/jimfe.v6i2.2610>
- Praktisi, P. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Konsumen Ingri Granita. In *Jurnal Teknologi Informasi (JALTI) Politeknik Praktisi Bandung (Vol. 1)*.
- Prasojo, L. H., Pratomo, D., & Ak, M. (n.d.). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung) *The Influence of Inormation Quality, Systems Qualit*.
- Pratama, L. A., Primawati, A., & Ariyani, L. (2019). Perancangan Sistem Informasi Sirkulasi Buku Pada Perpustakaan SMP Negeri 103 Jakarta. *STRING (Satuan Tulisan Riset Dan Inovasi Teknologi)*, 4(2), 227. <https://doi.org/10.30998/string.v4i2.4179>
- Purwa Agani, D., & Azis, E. (2021).Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SPPD (Studi Kasus pada Yayasan Pendidikan Telkom) *The Effect Of Information Quality, System Quality Service Quality towards User Satisfaction Of SPPD APLIC*.
- Putri Sekti Ari, D., & Hanum, L. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Website Djp Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Modifikasi E Govqual. *Profit*, 15(01), 104–111. <https://doi.org/10.21776/ub.profit.2021.015.01.11>
- Rismayadi, A. A., Dewi, D. K., & Anshori, I. F. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean. *Jurnal Responsif*, 2(2), 191– 197. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>
- Rudi Haryanto, P. W. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Persepsi Manfaat Sebagai Variabel Intervening. *Journal for Business and Entrepreneur*, Vol.2 No.2.
- Rudini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 39–49.
- Ruslinda Agustina, Rara Gustina, O. A. (2021). Akuntansi Pada Pt Indomarco Prismatama Cabang. 14(1).
- Saniasah, O., Hufron, M., & Budi Primanto, A. (n.d.). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik

- (Sisfo) Unisma Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Pada Mahasiswa FEB Universitas Islam Malang Angkatan 2016). www.fe.unisma.ac.id
- Saputro, M. I., Rivaldi, A., Sibuea, S., & Julfia, F. T. (2020). Alat Pemberi Makan Hewan Peliharaan Otomatis Berbasis Teknologi Internet of Things (IoT). *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 6(1), 62–71. <https://doi.org/10.37012/jtik.v6i1.162>
- Sari, E. P., & Sukardi, S. (2020). Optimalisasi Penggunaan E-learning dengan Model Delone dan McClean. *Journal of Education Technology*, 4(2), 141.
- Seliana, N., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Analisis Keberhasilan Penerapan E-Learning di Fakultas Teknik Universitas Riau. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 6(2), 369–378. <https://doi.org/10.17358/jabm.6.2.369>
- Solling Hamid, R., & Ikbal, M. (2017). Analisis Dampak Kepercayaan pada Penggunaan Media Pemasaran Online (E-Commerce) yang Diadopsi oleh UMKM: Perspektif Model DeLone & McLean. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(3), 310–337. <https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.3.6>
- Suharno, P., Mulyanto, P. S. K., & Dwi, A. (2015). Pengaruh Computer Self-Efficacy Terhadap Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Dan Dampak Individu. *Jurnal MIX*, VI(2), 310–327.
- Suhendro, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Ekspektasi Kinerja Terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan sitem Teknologi Informasi Pada Koperasi Di Kota PEMATANGSIANTAR JURASIK (*Jurnal Riset Sistem Informasi & Teknik Informatika*), Volume 1,N.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 7074–7082.
- Ulya, J., & Riyadi, A. K. (2014). Pengaruh Kegunaan, Kualitas Informasi Dan kualitas Interaksi Layan Web E-Commerce Terhadap Keputusan Pembelian Online (Survei pada Konsumen www.getscoop.com). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol (Vol. 15, Issue 2)*. www.getscoop.com.
- Wahyudi, R., Siti, E., & Riyadi, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayan SIAKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya). In *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol (Vol. 23, Issue 2)*.
- Yel, M. B., Sfenrianto, S., & Anugrah, R. D. (2020). Using DeLone and McLean model for evaluating an e-commerce website. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 725(1). <https://doi.org/10.1088/1757-899X/725/1/012108>
- Yoga, I. M. E. S., & Widarsa, I. K. T. (2021). Analisis Structural Equation Modeling

M&S Management Journal

Volume 5 Nomor 1 (2026) 115 - 126 E-ISSN 2830-7089

DOI: 10. 56709/mesman. V5.i1.1042

Kinerja Sistem Informasi Dan Data Imunisasi Bali Tingkat Puskesmas Dengan Model Delone Dan Mclean Tahun 2020. *Archive of Community Health*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.24843/ach.2021.v08.i01.p01>