

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI GOJEK MENGGUANAKN PENDEKATAN METODE DELONE-MCLEAN

ANALYSIS OF USER SATISFACTION IN THE GOJEK APP USING THE DELONE- MCLEAN APPROACH

Ericko Wicaksono^{1*}, Eristya Maya Safitri¹, M. Ailza Sifaul Anam¹, Rizky Alamsyah Bimantara¹

*E-mail: ¹⁾ 21082010219@student.upnjatim.ac.id

¹Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPN “Veteran” Jawa Timur

Abstrak

Aplikasi Gojek adalah aplikasi navigasi yang didorong oleh komunitas yang memberikan pembaruan lalu lintas dan kondisi jalan secara real-time. Aplikasi ini menawarkan petunjuk arahberkendara berdasarkan pembaruan lalu lintas langsung dari sesama pengemudi. Namun, padaaplikasi Gojek masih terdapat beberapa kekurangan kepada kepuasan pengguna dalam memberikan informasi seperti, penunjuk arah yang kurang tepat, pemilihan rute yang kurang efisien, serta hal lain yang akan diulas dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kepuasan pelanggan pada Gojek dengan menggunakan DeLone & McLean sebagai bentuk pengukuran kinerja terhadap kepuasan pelanggan dari kegunaan Gojek. Penelitian ini menggunakan metode DeLone & McLean di mana menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif yang melibatkan 93 responden terdiri dari mahasiswa UPN “Veteran” Jawa Timurdengan program studi Sistem Informasi melalui penyebaran kuesioner. Analisis penelitian ini menggunakan perangkat lunak SmartPLS untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pada Gojek terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian menggunakan SmartPLS dapat diketahui bahwa sebagian dari model keberhasilan DeLone McLean belum terpenuhi untuk menilai kesuksesan pada aplikasi Gojek. Hal tersebut dapat dibuktikan dari 1 hipotesis yang tidak diterima dan 6 hipotesis yang diterima. Dari hasil penelitian menggunakan metode DeLone&McLean ini diharapkan pengembang Gojek lebih memperhatikan pada penerapan atau implementasi dari keenam indikator pada DeLone & McLean.

Kata kunci: *Gojek, DELONE-MCLEAN, SmartPLS*

Abstract

The Gojek app is a community-driven navigation app that provides real-time traffic and road condition updates. The app offers driving directions based on live traffic updates from fellow drivers. The purpose of this study was to analyze customer satisfaction at Gojek using DeLone & McLean as a form of performance measurement on customer satisfaction from the use of Gojek. This study used the DeLone & McLean method which used a quantitative research approach involving 93 respondents consisting of UPN "Veteran" East Java students with the Information Systems study program by distributing questionnaires. This research analysis uses the SmartPLS software to analyze the factors that influence the success of Gojek on user satisfaction. The results of research using SmartPLS can be seen that some of the DeLone McLean success model have not been fulfilled to assess success in the Gojek application. This can be proven from 2 hypotheses that are not accepted and 6 hypotheses that are accepted.

From the results of research using the DeLone & McLean method, it is hoped that the Gojek developer will pay more attention to the implementation or implementation of the six indicators in DeLone & McLean

Keywords: *Gojek, DELONE-MCLEAN, SmartPLS*

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital dan kemajuan teknologi, aplikasi transportasi berbasis smartphone telah menjadi solusi yang populer bagi pengguna dalam memenuhi kebutuhan transportasi harian. Salah satu contohnya adalah aplikasi Gojek yang menawarkan berbagai layanan transportasi dengan kenyamanan dan kepraktisan yang tinggi. Dalam konteks ini, penting untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek sebagai alat transportasi, karena kepuasan pengguna merupakan faktor kunci dalam kesuksesan dan adopsi teknologi.

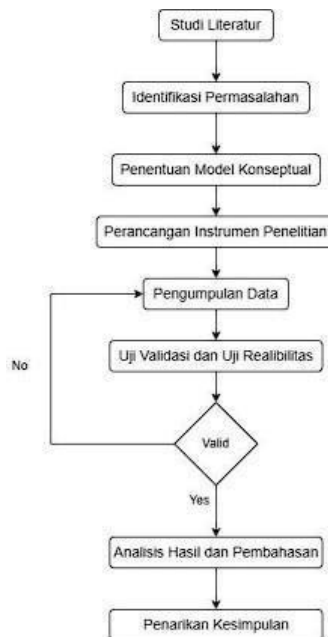
Penelitian ini menggunakan pendekatan metode Delone-McLean untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek[1]. Metode ini telah terbukti efektif dalam memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Dimensi kunci yang tercakup dalam model ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan, niat pengguna, dan hasil bisnis[2].

Metode DeLone & McLean adalah metode yang dimanfaatkan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi menurut pandangan pengguna. Model DeLone & McLean dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini karena pada model ini menguji kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan pengguna terhadap tingkat kepuasan pengguna[3]. Metode Delone & McLean memiliki 6 variabel utama yang dapat dijadikan sebagai dasar dalam melakukan evaluasi.

Oleh karena itu, perlu dilakukannya penelitian terkait analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Gojek dengan menggunakan Metode DeLone & McLean sebagai bentuk pengukuran kinerja aplikasi Gojek dengan berdasarkan kepuasan pelanggan dari user aplikasi Gojek. Dari hasil penelitian menggunakan metode DeLone & McLean ini diharapkan pengembang Gojek lebih memperhatikan pada penerapan atau implementasi dari keenam indikator pada DeLone & McLean. Hal tersebut dapat memberikan layanan kepada pelanggan dengan baik serta mendapatkan feedback positif dari pelanggan

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode Delone-McLean sebagai pendekatan untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek sebagai alat transportasi[4]. Metodologi penelitian melibatkan beberapa tahap dalam penataan dan pengumpulan data yang terdiri dari studi literatur, observasi, desain kuesioner, pengumpulan data, dan analisis statistik seperti yang digambarkan pada Gambar 1.

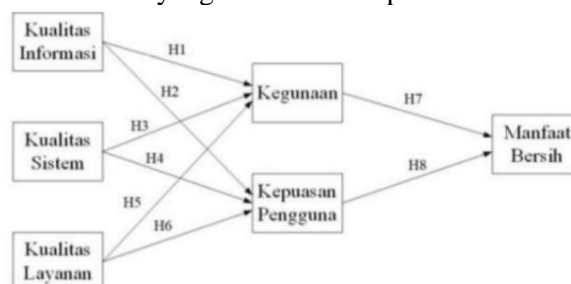


Gambar 1. Metodologi

Pertama, kami akan melakukan pembahasan perolehan informasi dan data dengan melakukan studi literatur yang relevan tentang keberhasilan penggunaan sistem informasi dan melakukan observasi terhadap pengguna aplikasi Gojek [5]. Melalui kedua metode ini, kami akan mengumpulkan informasi yang diperlukan, mengidentifikasi masalah yang relevan, dan membangun model konseptual sebagai kerangka kerja penelitian. Selanjutnya, kami akan merancang sebuah kuesioner dengan pertanyaan terstruktur yang mencakup dimensi Delone-McLean. Kuesioner ini akan digunakan untuk mengumpulkan data dari responden yang relevan, seperti pengguna aplikasi Gojek. Sebelum didistribusikan kepada responden, validitas kuesioner akan diuji melalui tahap validasi [5].

Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan metode statistik yang sesuai, dengan menggunakan perangkat lunak SmartPLS. Selain itu, metode penelitian juga akan melibatkan studi literatur untuk mencari sumber-sumber yang relevan mengenai keberhasilan penggunaan sistem informasi berdasarkan kerangka kerja Delone-McLean. Data dari literatur akan dianalisis dan disintesis untuk mengidentifikasi temuan-temuan yang berkaitan dengan dimensi Delone-McLean.

Dalam penelitian ini, kami akan menggunakan pendekatan Delone-McLean sebagai metode untuk mengukur. Kami akan memberikan penjelasan rinci tentang setiap dimensi dan metode penelitian yang terkait untuk memahami dengan lebih baik keberhasilan penggunaan sistem informasi menurut Delone-McLean yang diilustrasikan pada Gambar 2 dan Tabel 1 berikut.



Gambar 2. Domain DeLone and McLean

Tabel 1. Penilaian Kualitas Sistem Informasi

Dimensi	Kegunaan
Information Quality	Untuk menilai hasil yang dihasilkan oleh sistem informasi.
System Quality	Untuk mengukur kualitas teknologi informasi dari sistem itu sendiri.
Service Quality	Melibatkan perbandingan antara harapan pelanggan dengan layanan yang diterima.
Dimensi Use	Mengacu pada bagaimana pengguna memanfaatkan kemampuan sistem informasi.
User Satisfaction	Mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap output sistem informasi.
Net Benefit	Merujuk pada keuntungan yang diperoleh setelah penggunaan sistem informasi.

Dalam mengukur variabel kualitas pelayanan, nilai pelanggan, dan kepuasan konsumen, digunakan skala Likert dengan rentang nilai yang berbeda [6]. Pada skala ini, angka 1 mencerminkan tingkat ketidaksetujuan yang sangat tinggi, sedangkan angka 2 menunjukkan tingkat ketidaksetujuan. Skor 3 mencerminkan tingkat netral, sedangkan skor 4 menunjukkan tingkat setuju. Angka 5 menunjukkan tingkat kesetujuan yang sangat tinggi. Pada Tabel 2 berikut dijelaskan variabel dan pertanyaan yang digunakan dalam penilaian.

Tabel 2. Penilaian Kualitas Aplikasi Gojek untuk Transportasi di Surabaya

Variabel	Pertanyaan
Information Quality	<ul style="list-style-type: none"> Aplikasi Gojek di Surabaya jarang mengalami gangguan atau masalah teknis Aplikasi Gojek di Surabaya sangat andal dalam memberikan layanan transportasi Aplikasi Gojek di Surabaya memiliki kinerja yang cepat dan efisien dalam memproses permintaan Aplikasi Gojek di Surabaya mudah digunakan untuk memesan dan membayar layanan transportasi.
User Satisfaction	<ul style="list-style-type: none"> Informasi yang disediakan oleh aplikasi Gojek mengenai pemesanan dan penggunaan layanan transportasi di Surabaya akurat dan lengkap Aplikasi Gojek di Surabaya sangat andal dalam memberikan layanan transportasi. Informasi yang diberikan oleh aplikasi Gojek relevan dengan kebutuhan dan preferensi saya sebagai pengguna transportasi di Surabaya.
Use	<ul style="list-style-type: none"> Saya secara rutin menggunakan aplikasi Gojek untuk transportasi di Surabaya. Saya merasa terampil dalam menggunakan semua fitur dan fungsi yang tersedia di aplikasi Gojek untuk transportasi di Surabaya. Saya merasa nyaman dan percaya diri saat menggunakan aplikasi Gojek untuk transportasi di Surabaya.

Service Quality	<ul style="list-style-type: none">• Saya puas dengan respon dan tanggapan tim dukungan pelanggan Gojek terkait masalah atau pertanyaan saya di Surabaya.• Bantuan teknis tersedia dengan baik saat menggunakan aplikasi Gojek untuk transportasi di Surabaya• Gojek menangani keluhan atau masalah saya terkait layanan transportasi di Surabaya dengan baik.
Customer Satisfaction	<ul style="list-style-type: none">• Saya puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi Gojek sebagai alat transportasi di Surabaya.• Kebutuhan dan harapan saya terpenuhi dengan menggunakan aplikasi Gojek untuk transportasi di Surabaya.• Saya akan merekomendasikan aplikasi Gojek kepada orang lain untuk transportasi di Surabaya.
Net Benefit	<ul style="list-style-type: none">• Sejauh mana penggunaan aplikasi Gojek sebagai alat transportasi di Surabaya memberikan manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya dan usaha yang dikeluarkan• Apakah penggunaan aplikasi Gojek sebagai alat transportasi di Surabaya memberikan nilai tambah yang signifikan bagi kehidupan sehari-hari Anda• Sejauh mana Anda merasa bahwa penggunaan aplikasi Gojek sebagai alat transportasi di Surabaya memberikan hasil yang memuaskan secara keseluruhan

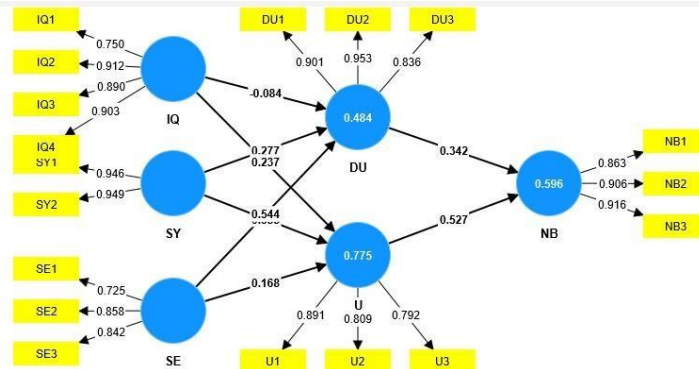
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode penelitian ini akan memberikan pemahaman yang komprehensif tentang keberhasilan penggunaan aplikasi Gojek sebagai alat transportasi berdasarkan dimensi Delone-McLean, termasuk kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan dampak individu[6]. Sampel yang terlibat dalam penelitian ini adalah 93 mahasiswa yang sedang menempuh studi di fakultas ilmu komputer di UPN Veteran Jawa Timur.

Dalam mengolah data, penelitian ini menggunakan software SmartPLS. SmartPLS adalah perangkat lunak analisis data yang digunakan dalam penelitian di bidang ilmu sosial dan bisnis. Dengan kemampuan untuk melakukan analisis jalur parsial dan membangun model SEM yang kompleks, SmartPLS membantu peneliti dalam menguji hubungan antara variabel laten dan pengukuran terkait. [7]. Penelitian ini menggunakan beberapa cara dalam pengujian seperti, model pengukuran dalam Uji Validitas dan Uji Reliabilitas pada beberapa sampel untuk mencari tahu valid (reliabel) atau tidak valid (tidak reliabel) dari item-item pertanyaan yang ada, serta Uji Hipotesis atau Uji T untuk mengetahui pengaruh dari tiap variabel[8].

Uji Validitas

Pengujian Validitas Konvergen digunakan untuk mengevaluasi seberapa erat hubungan antara pernyataan dan konstruk yang terkait. Untuk mengukur ini, perhatian diberikan pada nilai setiap indikator dalam faktor pemuatan (loading factor) dan nilai Rata-rata Variance Extracted (AVE). Evaluasi validitas konvergen umumnya mengikuti aturan bahwa faktor pemuatan harus $> 0,7$ dan AVE $> 0,5$. Hasil analisis model dalam bentuk grafik menunjukkan bahwa setiap indikator dalam setiap konstruk memiliki faktor pemuatan yang lebih besar dari 0,7.



Gambar 3. Uji Validitas

Dalam pengukuran tersebut (Gambar 3), dapat disimpulkan bahwa nilai AVE > 0,5. Oleh karena itu, berdasarkan hasil pengujian validitas, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dianggap valid dan memiliki validitas konvergen yang baik[9]. Uji Validitas Diskriminan digunakan untuk menentukan apakah suatu konstruk berbeda dengan konstruk lainnya, baik pada tingkat indikator maupun tingkat konstruk. Salah satu metode yang digunakan dalam uji ini adalah melihat nilai Cross Loading pada gambar Uji Validitas Diskriminan. Dari hasil pengujian tersebut, dapat diperoleh informasi mengenai validitas diskriminan (Gambar 4).

	DU	IQ	NB	SE	SY	U
DU 1	0.901					
DU 2	0.953					
DU 3	0.836					
IQ 1		0.750				
IQ 2		0.912				
IQ 3		0.890				
IQ 4		0.903				
NB 1			0.863			
NB 2			0.906			
NB 3			0.916			
SE 1				0.725		
SE 2				0.858		
SE 3				0.842		
SY 1					0.946	
SY 2					0.949	
U 1						0.891
U 2						0.809
U 3						0.792

Gambar 4. Hasil Uji Validitas

Uji Reabilitas

Dalam menilai reliabilitas atau tingkat akurasi, ketepatan, dan kebenaran indikator dalam pengukuran, terdapat dua parameter yang umumnya digunakan, yaitu Composite Reliability (keandalan komposit) dan Cronbach's Alpha[10]. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah teruji valid dalam uji validitas, pada responden yang telah ditentukan[11]. Untuk dianggap reliabel, hasil pengukuran uji reliabilitas sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut:

- Nilai Cronbach's Alpha > 0,6: Cronbach's Alpha adalah sebuah angka antara 0 dan 1 yang mengindikasikan konsistensi internal dari satu set indikator. Nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,6 dianggap memadai untuk reliabilitas.
- Nilai Composite Reliability > 0,7: Composite Reliability adalah ukuran lain untuk mengukur konsistensi internal antara indikator dalam suatu konstruk. Nilai Composite Reliability yang melebihi 0,7 dianggap baik untuk reliabilitas.

Jika hasil pengukuran uji reliabilitas memenuhi kedua kriteria di atas, dapat dikatakan bahwa uji reliabilitas tersebut reliabel atau memiliki tingkat reliabilitas yang memadai. Hasil uji reliabilitas tersaji pada Gambar 5.

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
DU	0.878	0.888	0.926	0.806
IQ	0.887	0.906	0.923	0.750
NB	0.876	0.876	0.924	0.802
SE	0.738	0.744	0.851	0.657
SY	0.887	0.887	0.946	0.898
U	0.778	0.806	0.870	0.692

Gambar 5. Hasil Uji Reliabilitas

Dari gambar yang Anda jelaskan, dapat disimpulkan bahwa pada konstruk Kualitas Informasi (IQ), Kualitas Sistem (SY), Kualitas Layanan (SE), Pengguna (U), Kepuasan Pengguna (UD), dan Manfaat Bersih (NB) telah memenuhi kriteria reliabilitas yang dinyatakan sebagai nilai Composite Reliability $> 0,7$ dan nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ untuk setiap indikator. Berdasarkan informasi ini, dapat disimpulkan bahwa reliabilitas pengukuran dalam konteks tersebut telah terpenuhi [12].

Uji Hipotesis

Dalam metode pengukuran Delone & McLean untuk mengukur kepuasan pelanggan atau pengguna terhadap aplikasi Gojek, digunakan uji hipotesis dengan menggunakan Uji T. Hipotesis dalam pengukuran ini dibagi menjadi dua, yaitu:

- H_0 (hipotesis nol): Mengindikasikan bahwa tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.
- H_1 (hipotesis kerja): Mengindikasikan bahwa terdapat hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti.

Dalam pengambilan keputusan terkait uji hipotesis dengan menggunakan Uji T, kriteria yang dapat digunakan adalah sebagai berikut:

- Jika nilai T statistics lebih besar dari 1,96 dan nilai P-value lebih kecil dari 0,05, maka hipotesis nol (H_0) dapat ditolak. Hal ini menunjukkan adanya hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti (H_1 diterima).
- Jika nilai T statistics lebih kecil dari 1,96 dan nilai P-value lebih besar dari 0,05, maka hipotesis kerja (H_1) dapat ditolak. Ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan atau pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti (H_0 diterima). Dengan menggunakan kriteria tersebut, keputusan dapat diambil terkait penerimaan atau penolakan hipotesis yang telah diajukan berdasarkan hasil uji T.

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
DU → NB	0.342	0.342	0.083	4.139	0.000
IQ → DU	-0.084	-0.090	0.145	0.579	0.562
IQ → U	0.237	0.241	0.086	2.751	0.006
SE → DU	0.544	0.556	0.116	4.705	0.000
SE → U	0.168	0.177	0.085	1.973	0.049
SY → DU	0.277	0.286	0.128	2.160	0.031
SY → U	0.555	0.545	0.108	5.132	0.000
U → NB	0.527	0.529	0.088	7.720	0.000

Gambar 6. Hasil Uji Hipotesis

Berdasarkan perhitungan hipotesis pada Gambar 6, hasil menunjukkan bahwa dari semua data, hanya ada 1 variabel yaitu data $IQ \rightarrow DU$ yang tidak lolos atau ditolak (H_1). Data $IQ \rightarrow DU$ menunjukkan bahwa hipotesis H_0 yang menyatakan "Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna" tidak dapat ditolak, sedangkan hipotesis H_1 yang menyatakan "Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna" sehingga

status ditolak. Hal ini dikarenakan nilai T statistics sebesar 1,476 kurang dari nilai kritis 1,96, dan nilai P values sebesar 0,140 lebih besar dari 0,05[13].

Rekomendasi

Berdasarkan hasil perhitungan hipotesis, terdapat satu variabel yaitu Information Quality → Dimensi Use (IQ → DU) yang tidak lolos atau ditolak (H1) dari total 8 data yang dianalisis. Dalam konteks ini, hipotesis nol (H0) yang menyatakan "Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna" tidak dapat ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan "Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna" harus ditolak berdasarkan hasil analisis yang dilakukan.

Penolakan hipotesis H1 didasarkan pada nilai T statistics sebesar 1,476 yang lebih kecil dari nilai kritis yang umumnya digunakan, yaitu 1,96. Selain itu, nilai P values sebesar 0,140 juga lebih besar dari tingkat signifikansi yang umumnya digunakan, yaitu 0,05. Oleh karena itu, tidak terdapat cukup bukti statistik yang kuat untuk mendukung hipotesis bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan data yang telah dianalisis.

Berdasarkan temuan ini, rekomendasi yang dapat diberikan adalah untuk tidak menganggap bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan. Namun, penting untuk mencatat bahwa rekomendasi ini hanya berlaku untuk hubungan antara kualitas informasi dan dimensi penggunaan (DU) dalam konteks penelitian yang dilakukan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengumpulkan data tambahan atau menggunakan metode analisis yang lebih tepat guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna dalam konteks yang relevan.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a) Penelitian ini menggunakan metode Delone-McLean untuk menganalisis kepuasan pengguna terhadap aplikasi Gojek sebagai alat transportasi.
- b) Metodologi penelitian melibatkan tahap studi literatur, observasi, desain kuesioner, pengumpulan data, dan analisis statistik.
- c) Pengujian validitas menunjukkan bahwa setiap variabel dianggap valid dan memiliki validitas konvergen yang baik.
- d) Uji reliabilitas menunjukkan bahwa pengukuran dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang memadai.
- e) Dalam uji hipotesis dengan menggunakan Uji T, hipotesis H0 yang menyatakan "Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna" diterima, sedangkan hipotesis H1 yang menyatakan "Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna" ditolak.
- f) Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gojek sebagai alat transportasi.

Dalam rangka memahami dengan lebih baik keberhasilan penggunaan sistem informasi, hasil penelitian ini memberikan pemahaman yang komprehensif tentang faktor-faktor yang terlibat dalam kepuasan pengguna aplikasi Gojek, seperti kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan dampak individu. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memahami dan meningkatkan pengalaman pengguna aplikasi Gojek serta memberikan wawasan bagi pengembangan sistem informasi yang lebih baik di masa depan.

Saran

Analisis perbandingan dengan aplikasi serupa: Selain memfokuskan pada aplikasi Gojek, penelitian selanjutnya dapat melakukan analisis perbandingan dengan aplikasi serupa, seperti Grab atau Uber, untuk membandingkan kepuasan pengguna dan faktor-faktor yang mempengaruhinya antara platform-platform tersebut.

5. DAFTAR RUJUKAN

- [1] A. Nurakbar And S. Susanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Sebagai Media Transportasi Menggunakan Model Delone & Mclean,” 2021. [Online]. Available: [Http://Eprosiding.Ars.Ac.Id/Index.Php/Psi](http://Eprosiding.Ars.Ac.Id/Index.Php/Psi)
- [2] Agus, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Menggunakan,” 2017
- [3] Nada Navis, “Penerapan Model Delone Dan Mclean Untuk Menganalisis Kesuksesan Website E-Learning Sma Muhammadiyah 2 Sidoarjo,” 2022.
- [4] Sahya Anggara, “Metode Penelitian Administrasi,” *Pustaka Setia*, 2015.
- [5] U. Abdurrah Menggunakan Metode Ocai Dan Delone And D. Sebagai Salah Satu, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Sistem Informasi Akademik Di Tugas Akhir.”
- [6] J. Akuntansi, N. Bali, J. Kampus, And B. Jimbaran, “Prosiding Simposium Nasional Akuntansi Vokasi Ke-4, Manado, 28,” 2015.
- [7] M. Sulistiyono And A. Nurwandari, “Implementasi Sistem Informasi Layanan Perjalanan Wisata Menggunakan Metode User- Centered Design Dan Webuse.”
- [8] M. Arqam Salam, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Penggunaan sistem, Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Kesuksesan Implementasi E-Village Budgeting Pada Level organisasi.,” *Tesis*, 2017.
- [9] E. Wicaksono, M. Ailza Sifaal Anam, And R. Alamsyah Bimantara, “Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi (Sitasi) 2023 Surabaya,” 2023.
- [10] A. Wedhasmara Jurusan Sistem Informasi, “Langkah-Langkah Perencanaan Strategis Sistem Informasi Dengan Menggunakan Metode Ward And Peppard,” 2009. [Online]. Available: [Http://Ejournal.Unsri.Ac.Id/Index.Php/Jsi/Index](http://Ejournal.Unsri.Ac.Id/Index.Php/Jsi/Index)
- [11] B. Sukajie, F. A. Laksono, A. Mubarak, S. Susanti, A. Kurniawan, And U. Bsi, “Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model Delone Dan Mclean,” 2019. [Online]. Available: [Http://Ejurnal.Univbsi.Id/Index.Php/Jti](http://Ejurnal.Univbsi.Id/Index.Php/Jti)
- [12] Imansyah Fadhil Fidri, “Analisis Kepuasan Pengguna Live Chat bpsumatera Barat Menggunakan model Delone Mclean,” *Voteknika*, Vol. 7, 2019.
- [13] S. Hidayatuloh And Y. Aziati, “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application Ecommerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean,” 2020.