

**ANALISIS KEBERHASILAN APLIKASI GOJEK BERDASARKAN MODEL
DELONE & MCLEAN TERHADAP PERSEPSI KEPUASAN PENGGUNA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Mencapai Derajat Sarjana S-1 dalam Program Studi Informatika**



Disusun Oleh:

KIKI PUSPITA SARI
22106050002

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2026

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Kiki Puspita sari
NIM : 22106050002
Program Studi : Informatika
Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa skripsi saya yang berjudul “ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI APLIKASI GOJEK BERDASARKAN MODEL DELONE & MCLEAN TERHADAP PENGAMAN PENGGUNA” merupakan penelitian saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi dan bukan plagiasi karya orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Informatika pada Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 02 Maret 2026
Yang membuat pernyataan,



Kiki Puspita Sari
22106050002

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Hal : Persetujuan Skripsi / Tugas Akhir

Lamp : -

Kepada

Yth.

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Kalijaga

DI Yogyakarta

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudari:

Nama : Kiki Puspita Sari

NIM : 22106050002

Judul Skripsi : Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Aplikasi Gojek Berdasarkan Model Delone & Mclean Terhadap Pengalaman Pengguna.

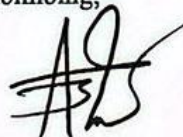
Sudah dapat diajukan kepada Program Studi Informatika Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Informatika.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi / tugas akhir Saudari dapat segera dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Yogyakarta, 02 Maret 2026

Pembimbing,



Dr. Ir. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom.

NIP.19710823 199903 1 003



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-565/Un.02/DST/PP.00.9/03/2026

Tugas Akhir dengan judul : Analisis keberhasilan Aplikasi Gojek berdasarkan model Delone And Mclean Terhadap Persepsi Kepuasan Pengguna

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : KIKI PUSPITA SARI
Nomor Induk Mahasiswa : 22106050002
Telah diujikan pada : Jumat, 06 Maret 2026
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng.
SIGNED

Valid ID: 69b0fb203d574



Penguji I

Dr. Agung Fatwanto, S.Si., M.Kom.
SIGNED

Valid ID: 69b0ff5884199



Penguji II

Dwi Otik Kurniawati, M.Eng.
SIGNED

Valid ID: 69b0fe7536c7b



Yogyakarta, 06 Maret 2026
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.
SIGNED

Valid ID: 69b10e4fa392f

LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas akhir ini tidak dipublikasikan, tetapi tersedia di perpustakaan dalam lingkungan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, diperkenankan dipakai sebagai referensi kepustakaan, tetapi pengutipan harus seizin penyusun, dan harus menyebutkan sumbernya sesuai dengan kebiasaan ilmiah. Dokumen tugas akhir ini merupakan hak milik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.



ABSTRAK

Perkembangan aplikasi layanan digital berbasis mobile telah mengubah pola mobilitas masyarakat, termasuk mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan transportasi dan pesan antar. Aplikasi Gojek sebagai salah satu super app di Indonesia menawarkan berbagai layanan terintegrasi dalam satu platform. Namun, dalam penggunaannya masih ditemukan beberapa kendala seperti gangguan sistem, ketidaksesuaian estimasi waktu, serta persepsi terhadap kualitas layanan yang dapat memengaruhi kepuasan dan pengalaman pengguna. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi untuk mengukur sejauh mana keberhasilan sistem informasi aplikasi Gojek berdasarkan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean terhadap persepsi kepuasan pengguna pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang diolah menggunakan aplikasi SmartPLS. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada mahasiswa aktif yang telah menggunakan aplikasi Gojek minimal satu tahun terakhir. Model penelitian menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, serta dampaknya terhadap manfaat bersih (net benefits). Evaluasi dilakukan melalui pengujian outer model dan inner model, termasuk uji validitas, reliabilitas, koefisien determinasi (R^2), effect size (f^2), serta predictive relevance (Q^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi manfaat bersih yang dirasakan mahasiswa. Sementara itu, penggunaan aplikasi memiliki pengaruh yang lebih kecil dibandingkan kepuasan pengguna dalam menjelaskan manfaat bersih. Secara keseluruhan, Model DeLone dan McLean mampu menjelaskan hubungan antar variabel dalam mengukur keberhasilan sistem informasi aplikasi Gojek serta kontribusinya terhadap persepsi kepuasan pengguna.

Kata kunci: Keberhasilan Sistem Informasi, DeLone dan McLean, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih, PLS-SEM.

ABSTRACT

The rapid growth of mobile-based digital service applications has transformed people's mobility patterns, including university students as active users of transportation and on-demand services. Gojek, as one of the leading super apps in Indonesia, integrates multiple services within a single platform. However, several issues such as system errors, inaccurate time estimations, and service quality concerns may influence user satisfaction and overall experience. Therefore, it is necessary to evaluate the success of the Gojek information system using the DeLone and McLean Information Systems Success Model and its impact on user experience among students of UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

This study employed a quantitative approach using Partial Least Squares – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) analyzed with SmartPLS software. Data were collected through an online questionnaire distributed to active students who had used the Gojek application for at least one year. The research model examined the effects of system quality, information quality, and service quality on use and user satisfaction, as well as their impact on net benefits. The evaluation included outer model and inner model assessments such as validity, reliability, coefficient of determination (R^2), effect size (f^2), and predictive relevance (Q^2).

The results indicate that system quality, information quality, and service quality positively influence user satisfaction. User satisfaction was found to be the most dominant factor affecting the perceived net benefits among students. Meanwhile, system use showed a relatively smaller effect compared to user satisfaction in explaining net benefits. Overall, the DeLone and McLean model effectively explains the relationships among variables in measuring the success of the Gojek information system and its contribution to user experience.

Keywords: Information System Success, DeLone and McLean Model, User Satisfaction, Net Benefits, PLS-SEM.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya Dia mendapat (pahala) dari (Kebajikan) yang dikerjakan dan mendapatkan (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya”

(Q.S Al-Baqarah:286)

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah: 5-6)

“Apapun yang sudah terjadi dalam hidupmu, jangan katakan “seandainya:, tapi katakanlah “Qadarullah” karna semua yang terjadi Adalah takdir dan takdir Allah itu selalu baik, karena Allah itu maha baik”

(Ustadz Hanan Attaki)

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan target waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia”

(Baskara Putra – Hindia)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

HALAMAN PERSEMBAHAN

Atas karunia Allah SWT skripsi ini penulis persembahkan
kepada:

Ayah Irfan dan Ibu Hilma
Orang Tua tercinta

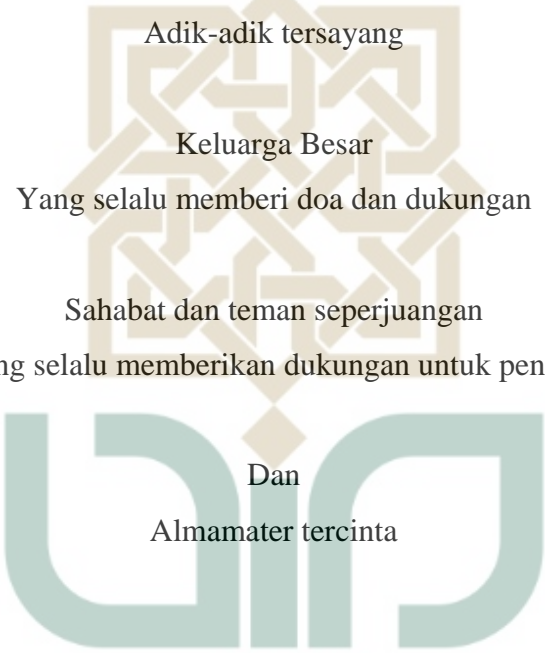
Kila Dwi Anjani, Anindya Ayu
Adik-adik tersayang

Keluarga Besar
Yang selalu memberi doa dan dukungan

Sahabat dan teman seperjuangan
Yang selalu memberikan dukungan untuk penulis

Dan
Almamater tercinta

Program Studi Informatika
Fakultas Sains dan Teknologi
UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta



STATE ISLAMIC UNIVERSITY
SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju cahaya kebenaran. Skripsi yang berjudul “Analisis Keberhasilan Sistem Informasi Aplikasi Gojek Berdasarkan Model DeLone & McLean terhadap Persepsi kepuasan pengguna” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penyusunan skripsi ini tentu tidak terlepas dari dukungan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Bapak Dr. Muhammad Mustakim, S.T. M.T. sebagai Ketua Program Studi Informatika yang telah memberikan dukungan selama masa perkuliahan.
4. Bapak Dr. Agus Mulyanto, S.Si., M.Kom., ASEAN Eng. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan dukungan luar biasa, meluangkan waktu, bimbingan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dwi Otik Kurniawati, M.Eng., selaku dosen pembimbing yang telah sabar membimbing dan mendampingi penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktu, arahan, dan masukan yang selalu diberikan dengan penuh perhatian. Bagi penulis, beliau bukan hanya seorang dosen pembimbing, tetapi juga sosok seperti ibu sendiri yang selalu memberi semangat, mendengarkan keluh kesah, dan menjadi tempat berbagi cerita di tengah proses yang tidak selalu mudah. Dukungan dan kebaikan beliau sangat berarti bagi penulis hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Irfan dan kepada pintu surgaku ibunda Hilma. Yang selalu menjadi sumber semangat dan kekuatan bagi penulis dalam setiap Langkah, atas doa, cinta, dan dukungan. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan dibangku perkuliahan,

namun mereka mampu memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberi perhatian dan dukungan.

7. Adik saya satu satunya yang paling saya sayangi Kila Dwi Anjani, dibalik segala kekeraskepalaan dan tingkah laku yang menguji kesabaran, kamu adalah sosok yang mengajari penulis banyak hal tentang arti menerima dan menyayangi. Sebagai seorang kakak kamu Amanah yang akan penulis jaga. Kehadiranmu adalah motivasi tersendiri dalam setiap Langkah perjuangan ini, termasuk dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada Kakak saya tercinta Tria Priska Reskia, kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, terimakasih telah membersamai penulis, memberi semangat, motivasi, support, serta berkontribusi tenaga dan waktu selama proses penyusunan skripsi ini. Terimakasih doa yang senantiasa dilantirkan dan seluruh hal baik yang diberikan selama ini.
9. Untuk keluarga besar, terima kasih atas doa, dukungan, dan perhatian yang selalu diberikan kepada saya sampai akhirnya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Semua itu sangat berarti dan menjadi kekuatan dalam setiap prosesnya.
10. Teman-teman saya Immi, Olia, Wanda, Cimma, Tandi, Montu, Sarip, Teman terbaik yang telah menemani perjalanan hidup penulis. Meskipun saat ini jarak memisahkan kita dan berada dikota yang berbeda, penulis selalu merasakan dukungan tulus dan kehadiran berharga dari kalian. Meski tidak selalu bisa bertatap muka ikatan persahabatan kita kuat dan memberikan kekuatan yang luar biasa disetiap Langkah.
11. Teman seperjuangan saya Sri Harmonis dan Husnul Khatimah, terimakasih telah menjadi rumah berkumpul yang hangat dan selalu menerima kekurangan dan kelebihan penulis, memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk orang paling baik, Marsha Kamila, terima kasih sudah selalu ada di setiap proses panjang ini. Terima kasih sudah mau menemani saya mengerjakan skripsi sampai larut malam, bahkan rela begadang demi membantu saya menyelesaikan semuanya. Di saat saya lelah, overthinking, dan hampir menyerah, kamu selalu jadi orang yang menenangkan dan menguatkan. Terima kasih sudah sama-sama bertahan melewati sulitnya dunia perkuliahan.
13. Untuk teman-teman seperjuangan di tempat kerja, Dea, Sindi, Ella, Evrida, Fita, Alike, dan Kesha, terima kasih sudah selalu memberi semangat dan dukungan. Terima kasih sudah jadi tempat cerita, tempat berkeluh kesah dan jadi penguat satu sama lain.

14. Windy Khalisatunnisa, terima kasih sudah sama-sama berjuang, sama-sama pusing mikirin skripsi, sama-sama ngeluh tapi tetap lanjut lagi. Makasih sudah jadi teman cerita di saat overthinking datang tiba-tiba, dan tetap saling nyemangatin walaupun sama-sama capek. Terima kasih juga sudah mendoakan dan selalu mendukung aku sampai bisa sampai di tahap ini.
15. Untuk Didan dan Chilmi, makasih banget sudah mau berbagi cerita dan pengalaman, juga selalu jadi penghibur di saat lagi capek-capeknya ngerjain skripsi. Makasih sudah sering nyemangatin dan bikin suasana jadi lebih ringan. Obrolan dan benar-benar bantu saya tetap waras dan tetap lanjut sampai selesai.
16. Untuk teman-teman The Rock Burger yang nggak bisa saya sebut satu-satu, makasih ya sudah selalu menyemangati, menghibur, dan tetap ada di tengah proses skripsi ini. Makasih sudah bikin tetap ketawa walaupun lagi capek dan banyak revisi.
17. Teman-teman yang selalu menghibur dan mendukung penulis, Jeremi, Alfa, Rio, Heru, Saher, Amor, Ulfi, Al, Julio dan Abi, terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, serta dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
18. Untuk teman-teman KKN yang nggak bisa aku sebut satu-satu, Terima kasih atas segala dukungan dan support yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini
19. Untuk semua yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, terima kasih banyak atas dukungan dan kebaikan yang sudah diberikan sampai skripsi ini selesai.
20. Untuk diri sendiri Kiki Puspita Sari terimakasih sudah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan luar. Yang tidak menyerah sesulit apapun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan skripsi, yang mampu berdiri tegak Ketika dihantam permasalahan yang ada. Terimakasih diriku semoga tetap rendah hati, ini baru awal dari permulaan hidup tetap semangat kamu pasti bisa.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR	iii
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
LEMBAR PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
HALAMAN MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Sistem Informasi	10
2.2.2 Aplikasi Digital Sebagai Sistem Informasi.....	11
2.2.3 Aplikasi Gojek Sebagai Sistem informasi	12
2.2.4 Pengalaman Pengguna (User Experience).....	13
2.2.5 Teori Perbandingan Dasar Model dan Definisi Model	15
2.2.6 Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	21
2.2.7 PLS-SEM (Partial Least Squares – Structural Equation Modeling.....	26
2.2.8 SmartPLS	29
2.2.9 Tampilan Aplikasi Gojek	30
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Alat dan Bahan Penelitian	37
3.1.1. Alat Penelitian.....	37
3.1.2. Bahan Penelitian	37
3.2 Populasi Dan Sampel.....	38

3.3 Tahapan Penelitian	39
3.3.1. Identifikasi Masalah	39
3.3.2. Studi Literatur	40
3.3.3. Penyusunan Instrumen penelitian	40
3.3.4. Penyebaran Kuesioner	44
3.3.5. Pengumpulan data	44
3.3.6. Analisis Data	46
3.3.7. Kesimpulan Dan Saran	47
3.4 Hipotesis	47
3.5 Skala Pengukuran	48
3.6 Operasional Variabel	49
3.7 Metode Analisis Data	49
3.8 Uji Validitas Dan Reabilitas	52
3.9 Pengujian Hipotesis	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Gambaran Umum Penelitian	55
4.2 Hasil Uji Instrumen	56
4.3 Hasil Analisis Responden	58
4.3.1. Analisis Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.3.2. Analisis Berdasarkan Fakultas	59
4.3.3. Analisis Berdasarkan Angkatan	59
4.3.4. Analisis Lama Menggunakan Gojek	60
4.4 Pengujian Outer Model	60
4.4.1. Convergent Validity (Validitas Konvergen)	60
4.4.2. Reliability	63
4.4.3. Discriminant Validity	64
4.5 Pengujian Inner Model	67
4.5.1. <i>Path Coefficient</i> (β)	67
4.5.2. <i>R-Square</i> (R^2)	68
4.5.3. <i>Effect Size</i> (f^2)	68
4.5.4. Predictive Relevance (Q^2)	69
4.6 Pengujian Hipotesis	70
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan	78
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Ringkasan Perbandingan Model.....	21
Tabel 3. 1 Skala Pengukuran Kuesioner	41
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	42
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	49
Tabel 4. 1 Hasil Uji Instrumen Outer Loading	56
Tabel 4. 2 Hasil Uji Outer Loading Tahap Kedua	57
Tabel 4. 3 Hasil Uji Instrumen Cronbach Alpha dan Composite Reliability	58
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4. 5 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Fakultas.....	59
Tabel 4. 6 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Angkatan.....	59
Tabel 4. 7 Hasil Analisis Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Gojek	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Outer Loading Kualitas Sistem	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji Outer Loading Kualitas Informasi.....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Outer Loading Kualitas Layanan	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Outer Loading Penggunaan (Use).....	62
Tabel 4. 12 Hasil Uji Outer Loading Penggunaan (Use).....	62
Tabel 4. 13 Hasil Uji Outer Loading Manfaat Bersih.....	62
Tabel 4. 14 Hasil Uji AVE.....	63
Tabel 4. 15 Hasil Uji Composite Reliability.....	64
Tabel 4. 16 Hasil Uji Cronbach's Alpha.....	64
Tabel 4. 17 Hasil Uji Cross Loading	65
Tabel 4. 18 Hasil Uji Fornell-Larcker Criterion	66
Tabel 4. 19 Hasil Uji Path Coefficient.....	67
Tabel 4. 20 Hasil Uji R-Square.....	68
Tabel 4. 21 Hasil Uji Effect Size	69
Tabel 4. 22 Hasil Uji Predictive Relevance	69
Tabel 4. 23 Hasil Ringkasan keseluruhan pengujian outer model.....	70
Tabel 4. 24 Hasil Uji Hipotesis.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Delone & McLean Is Succes Model.....	16
Gambar 2. 2 Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)	17
Gambar 2. 3 Kerangka End-User Computing Satisfaction (EUCS).....	18
Gambar 2. 4 Kerangka Unified Theory Of Acceptance Use of Technology (UTAUT).....	20
Gambar 2. 5 Kerangka Model Delone & McLean.....	23
Gambar 2. 6 Halaman Utama.....	30
Gambar 2. 7 Navigasi Bawah	31
Gambar 2. 8 GoRide dan GoCar.....	32
Gambar 2. 9 Gofood dan Gofood Sehat.....	33
Gambar 2. 10 GoMart.....	34
Gambar 2. 11 GoSend.....	34
Gambar 2. 12 Halaman Profil	35
Gambar 3. 1 Tahapan penelitian.....	39
Gambar 3. 2 Tampilan Google Form Kuesioner	45
Gambar 3. 3 Hipotesis Penelitian.....	48
Gambar 4. 1 Hasil Analisis Outer Model.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 DAFTAR PERTANYAAN KUESIONER	84
Lampiran 2 Surat Penelitian.....	87
Lampiran 3 Hasil Wawancara.....	88
Lampiran 4 Ringkasan Tinjauan Pustaka	89
Lampiran 5 Hasil Uji Kuesioner	90



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah memengaruhi hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat. Pemanfaatan teknologi digital tidak lagi terbatas pada sektor tertentu, tetapi telah menjadi bagian penting dalam berbagai aktivitas sehari-hari, termasuk di bidang transportasi. Pada era Revolusi Industri 4.0, penggunaan teknologi berbasis aplikasi semakin berkembang dan mendorong perubahan dari sistem transportasi konvensional ke layanan transportasi online (*ride-hailing*). Layanan ini menawarkan kemudahan akses, kecepatan layanan, serta fleksibilitas penggunaan melalui perangkat smartphone yang terhubung dengan internet[1].

PT Gojek Indonesia hadir sebagai salah satu layanan transportasi berbasis aplikasi sejak tahun 2010. Kehadiran Gojek dinilai mampu menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan mobilitas yang praktis dan efisien. Seiring waktu, Gojek tidak hanya menyediakan layanan transportasi, tetapi berkembang menjadi super app yang mengintegrasikan berbagai layanan, seperti pengantaran makanan, pembayaran digital, hingga kebutuhan harian lainnya dalam satu platform. Dengan jumlah pengguna yang terus meningkat dari berbagai kalangan, termasuk mahasiswa, aplikasi Gojek menjadi salah satu sarana yang membantu menunjang mobilitas dan aktivitas sehari-hari. Bagi mahasiswa, penggunaan aplikasi ini turut mendukung efisiensi waktu serta produktivitas dalam menjalankan kegiatan akademik maupun nonakademik[1].

Dalam persaingan bisnis digital yang semakin ketat, keberhasilan suatu platform tidak hanya ditentukan oleh banyaknya layanan yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas sistem informasi yang mendukung operasionalnya. Sistem informasi menjadi penghubung utama antara perusahaan dan pengguna, sehingga performanya akan sangat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. DeLone dan McLean menjelaskan bahwa investasi teknologi informasi seharusnya mampu memberikan manfaat bersih (*net benefits*) bagi penggunanya, yang hanya dapat tercapai apabila kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berada pada tingkat yang baik.

Meskipun Gojek termasuk salah satu platform transportasi online terbesar di Indonesia, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah kendala teknis maupun operasional. Beberapa pengguna menyampaikan keluhan yang menunjukkan adanya perbedaan antara harapan terhadap layanan yang ideal dengan pengalaman yang benar-benar dirasakan. Gangguan teknis

pada aplikasi berbasis on-demand berpotensi memengaruhi persepsi kualitas layanan dan pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan pengguna[2].

Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan permasalahan spesifik yang dialami pengguna aplikasi Gojek. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa fitur navigasi atau Global Positioning System (GPS) pada aplikasi Gojek sering kali kurang akurat dalam menentukan titik penjemputan maupun tujuan perjalanan, sehingga menimbulkan kebingungan antara pengguna dan mitra pengemudi serta menyebabkan inefisiensi rute perjalanan[3]. Selain itu, penelitian lain menemukan bahwa pengguna juga kerap mengalami gangguan teknis berupa error sistem saat melakukan pemesanan, keterlambatan notifikasi pesan, serta ketidaksesuaian estimasi waktu layanan, yang berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan pengguna[4].

Permasalahan lain yang turut memengaruhi pengalaman pengguna berkaitan dengan desain antarmuka dan keamanan data. Penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa masih terdapat kendala pada ketersediaan sistem dan desain menu aplikasi, seperti adanya tautan yang tidak berfungsi (*missing link*), yang dapat menurunkan persepsi kemudahan penggunaan[5]. Selain itu, isu keamanan dan privasi data pribadi juga menjadi perhatian penting bagi pengguna aplikasi digital, karena kekhawatiran terhadap perlindungan data dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas pengguna. Penelitian lain juga mencatat bahwa performa aplikasi yang lambat (*lag*), khususnya pada perangkat dengan spesifikasi tertentu, semakin memperkuat urgensi evaluasi kualitas sistem informasi secara menyeluruh[6].

Permasalahan tersebut menjadi semakin relevan ketika dikaitkan dengan konteks mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta. Sebagai salah satu perguruan tinggi negeri dengan jumlah mahasiswa yang besar, mahasiswa UIN Sunan Kalijaga termasuk pengguna aktif layanan Gojek. Mobilitas yang cukup tinggi, baik untuk perjalanan ke kampus, perpindahan antar fakultas, maupun pemesanan makanan di sela perkuliahan, menuntut aplikasi yang stabil dan andal. Namun, berdasarkan observasi awal, masih ditemukan kendala seperti ketidakakuratan titik penjemputan di area kampus, aplikasi yang terasa lambat pada jam sibuk, serta kekhawatiran terkait keamanan data pribadi.

Apabila kondisi tersebut tidak dievaluasi secara sistematis, maka berpotensi menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas mahasiswa sebagai pengguna. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang komprehensif untuk mengetahui sejauh mana sistem informasi aplikasi Gojek mampu memenuhi kebutuhan dan ekspektasi penggunanya. Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean digunakan dalam penelitian ini karena mampu mengukur kesuksesan sistem informasi melalui aspek kualitas sistem, kualitas

informasi, dan kualitas layanan yang selanjutnya memengaruhi penggunaan, kepuasan pengguna, serta manfaat bersih yang dirasakan.[1].

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah penelitian dengan memfokuskan analisis pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta serta mengintegrasikan temuan permasalahan teknis aktual ke dalam kerangka evaluasi yang terstruktur. Melalui penerapan Model DeLone dan McLean, penelitian ini diharapkan mampu mengidentifikasi faktor-faktor dominan yang memengaruhi keberhasilan sistem informasi aplikasi Gojek serta dampaknya terhadap kepuasan pengguna. Selain memberikan kontribusi akademik dalam pengembangan kajian sistem informasi, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi praktis bagi pihak pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas sistem dan layanan. Berdasarkan pertimbangan tersebut, maka penelitian ini mengangkat judul “Analisis Keberhasilan Aplikasi Gojek Berdasarkan Model Delone & Mclean Terhadap Persepsi Kepuasan Pengguna (Studi Kasus pada Mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta)”.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu

1. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?
2. Bagaimana pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefits*) yang dirasakan oleh mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam menggunakan aplikasi Gojek?
3. Bagaimana Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean menjelaskan hubungan antara keberhasilan sistem informasi aplikasi Gojek pada mahasiswa UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta?

1.3 Batasan Masalah

Batasan dari penelitian ini yaitu:

1. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada mahasiswa aktif Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta S1 yang merupakan pengguna aplikasi Gojek.
2. Penelitian difokuskan pada mahasiswa yang telah menggunakan aplikasi Gojek secara aktif minimal selama satu tahun terakhir. sehingga mampu memberikan penilaian yang konsisten terkait kualitas dan pengalaman penggunaan aplikasi.
3. Analisis penelitian menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dengan enam dimensi utama, yaitu kualitas sistem (*system quality*),

kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*).

4. Data penelitian dikumpulkan menggunakan instrumen kuesioner daring (*online survey*) melalui Google Form dengan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur persepsi responden.
5. Penelitian ini berfokus pada persepsi pengguna (*user perception*) terhadap keberhasilan sistem informasi aplikasi Gojek dan dampaknya terhadap
6. (*user experience*), tanpa membahas aspek teknis pengembangan perangkat lunak (seperti coding atau *back-end system*) maupun kebijakan bisnis internal perusahaan Gojek.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap tingkat penggunaan serta kepuasan pengguna aplikasi Gojek pada mahasiswa Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Mengidentifikasi pengaruh penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih (*net benefits*) yang dirasakan oleh mahasiswa dalam pemanfaatan aplikasi Gojek.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu Sistem Informasi, khususnya dalam penerapan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) pada konteks layanan berbasis aplikasi (*ride-hailing* dan *super app*) seperti Gojek.
 - b. Menambah bukti empiris terkait hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih (*net benefits*) pada aplikasi digital di kalangan mahasiswa sebagai pengguna aktif.
 - c. Menjadi referensi akademik bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji keberhasilan sistem informasi, khususnya pada aplikasi layanan transportasi dan layanan digital terpadu berbasis teknologi informasi.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan masukan bagi perusahaan Gojek, khususnya pengembang dan pengelola aplikasi, mengenai aspek kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan serta pengalaman pengguna dari kalangan mahasiswa.

- b. Membantu pengguna aplikasi Gojek, khususnya mahasiswa, dalam memahami pemanfaatan layanan Gojek secara lebih efektif dan efisien untuk menunjang mobilitas, aktivitas akademik, dan kebutuhan sehari-hari.
- c. Menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perguruan tinggi, khususnya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, dalam memahami pola penggunaan layanan transportasi berbasis aplikasi oleh mahasiswa, sehingga dapat digunakan sebagai dasar perumusan kebijakan pendukung mobilitas dan literasi digital mahasiswa.



BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS, diperoleh bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi Gojek dengan nilai path coefficient sebesar 0,374, t-statistic 2,741, dan p-value 0,006 ($<0,05$). Sementara itu, kualitas layanan juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai path coefficient 0,358, t-statistic 3,528, dan p-value 0,000 ($<0,05$). Namun kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ($\beta = 0,067$; $p = 0,647$) maupun kepuasan pengguna ($\beta = 0,214$; $p = 0,163$). Hasil ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas aplikasi Gojek lebih tercermin melalui kepuasan pengguna dibandingkan intensitas penggunaan aplikasi.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih dengan nilai $\beta = 0,131$, $t = 2,045$, dan $p = 0,041$ ($<0,05$). Selain itu, kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang jauh lebih kuat terhadap manfaat bersih dengan nilai $\beta = 0,783$, $t = 13,179$, dan $p = 0,000$ ($<0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna, seperti kemudahan mobilitas, efisiensi waktu, dan kenyamanan layanan, lebih dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna dibandingkan frekuensi penggunaan aplikasi.
3. Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean mampu menjelaskan hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Hal ini terlihat dari beberapa hubungan yang signifikan, seperti kualitas informasi terhadap penggunaan dengan nilai $\beta = 0,374$, t-statistic = 2,741, dan p-value = 0,006, serta kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $\beta = 0,358$, t-statistic = 3,528, dan p-value = 0,000. Selain itu, penggunaan juga berpengaruh terhadap manfaat bersih dengan nilai $\beta = 0,131$, t-statistic = 2,045, dan p-value = 0,041, sementara kepuasan pengguna memiliki pengaruh paling kuat terhadap manfaat bersih dengan nilai $\beta = 0,783$, t-statistic = 13,179, dan p-value = 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berperan dalam membentuk kepuasan dan penggunaan aplikasi yang selanjutnya berdampak pada manfaat yang dirasakan pengguna.
4. Berdasarkan hasil penelitian serta kondisi penggunaan aplikasi di lapangan, beberapa kendala yang sering dialami pengguna antara lain gangguan jaringan internet yang menyebabkan aplikasi berjalan lambat, keterlambatan atau pembatalan pesanan oleh driver, perubahan tarif pada jam sibuk, serta kendala dalam sistem pembayaran digital.

Kondisi ini dapat menjelaskan mengapa beberapa hipotesis seperti kualitas sistem terhadap penggunaan ($p = 0,647$) dan kualitas layanan terhadap penggunaan ($p = 0,584$) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Meskipun demikian, pengguna tetap menggunakan aplikasi Gojek karena kebutuhan mobilitas serta manfaat praktis yang diberikan oleh layanan tersebut.

5. Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh paling dominan terhadap manfaat bersih (net benefits) pada aplikasi Gojek. Hal ini ditunjukkan oleh nilai $\beta = 0,783$, $t\text{-statistic} = 13,179$, dan $p\text{-value} = 0,000$, yang merupakan pengaruh terbesar dalam model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi Gojek lebih banyak ditentukan oleh tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan.

5.2 Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap manfaat bersih yang dirasakan. Oleh karena itu, pihak Gojek sebaiknya lebih memfokuskan perhatian pada peningkatan kualitas layanan, terutama dalam hal kecepatan merespons keluhan, ketepatan dalam menyelesaikan masalah, serta menjaga konsistensi pelayanan kepada pengguna. Karena kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, maka perbaikan pada aspek ini dapat secara langsung meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna. Selain itu, kualitas informasi juga terbukti mendorong penggunaan aplikasi. Maka dari itu, Gojek perlu memastikan bahwa informasi yang ditampilkan, seperti estimasi waktu, tarif, promo, dan rincian transaksi, selalu akurat dan mudah dipahami. Informasi yang jelas dan transparan dapat membuat pengguna lebih percaya dan lebih nyaman untuk terus menggunakan aplikasi. Meskipun dalam penelitian ini kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan, aspek teknis seperti kestabilan aplikasi, kecepatan akses, dan minimnya gangguan tetap perlu diperhatikan agar pengalaman pengguna tetap terjaga.
2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar model DeLone & McLean yang kemungkinan turut memengaruhi penggunaan aplikasi. Hal ini karena nilai R^2 pada variabel penggunaan masih tergolong rendah, sehingga diduga masih ada faktor lain yang belum diteliti, seperti harga, promo, kemudahan pembayaran digital, tingkat kepercayaan pengguna, maupun pengaruh sosial. Selain itu, penelitian berikutnya juga dapat melibatkan jumlah responden yang lebih banyak dan beragam agar hasil penelitian dapat mewakili kondisi pengguna secara lebih luas. Penelitian selanjutnya juga

disarankan untuk menggunakan responden yang berasal dari pengguna aplikasi Gojek secara umum, sehingga hasil penelitian tidak hanya terbatas pada kelompok tertentu dan dapat menggambarkan persepsi pengguna Gojek secara lebih menyeluruh.



DAFTAR PUSTAKA

- [1] W. H. DeLone and E. R. Mclean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," 2003.
- [2] Penggunaan Model DeLone Dan McLean Dalam Mengukur Kesuksesan Aplikasi Go-Jek Di Palembang, "Penggunaan_Model_DELONE_Dan_MCLEAN_Dalam," 2019.
- [3] E. Wicaksono, E. Maya Safitri, M. A. Sifaal Anam, and rizky Alamsyah Bimantara, "ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI GOJEK MENGGUAKAN PENDEKATAN METODE DELONE-MCLEAN," 2023.
- [4] I. Aisyah Sya'diyah, "ANALISIS KEBERHASILAN SISTEM INFORMASI APLIKASI GOJEK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN," 2025.
- [5] H. N. Fidia and T. D. Harsoyo, "PENGARUH KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK (E-SERVICE QUALITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA BISNIS JASA TRANSPORTASI GOJEK," 2022.
- [6] Y. Afandi *et al.*, "EVALUASI KEBERHASILAN IMPLEMENTASI GOJEK DENGAN METODE HOT FIT MODEL," *Jurnal PPKM*, vol. 6, no. 3, pp. 176–179, 2019.
- [7] D. Priansyah, F. Nova Arviantino, Y. Arif Setiawan, and D. Riana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan, dan Informasi Terhadap Pengguna Google Classroom Model DeLone and McLean," *METIK JURNAL*, vol. 6, no. 1, pp. 52–58, Jul. 2022, doi: 10.47002/metik.v6i1.306.
- [8] S. Hidayatullah, S. Alvianna, A. Z. Sugeha, and W. Astuti, "Model of information systems success Delone and Mclean in using Pedulilindungi application in the tourism sector of Malang City," *Jurnal Pariwisata Pesona*, vol. 7, no. 1, pp. 49–57, Jun. 2022, doi: 10.26905/jpp.v7i1.7505.
- [9] Y. A. Dewi, S. Imanirubiarko, D. M. Simbolon, M. Tubagus, and T. W. Nurdiani, "The Application of Delon and McLean Method and End User Computing Satisfaction to Analyze User Satisfaction of Mobile Banking Applications," *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, vol. 4, no. 1, pp. 20–25, Dec. 2023, doi: 10.57152/malcom.v4i1.977.
- [10] A. Kesuksesan *et al.*, "ANALYSIS OF THE SUCCESS OF THE PLN MOBILE APPLICATION USING THE DELONE AND MCLEAN METHOD," vol. 10, no. 3, 2025.
- [11] L. Firdaus, A. Pratama, and A. Wulansari, "Evaluating the Success of the Mobile JKN Application through the DeLone & McLean Framework," *bit-Tech*, vol. 8, no. 1, pp. 203–211, Aug. 2025, doi: 10.32877/bt.v8i1.2501.
- [12] Ahlul Aqdi and F. YUSMITA, "DeLone & McLean Model and Expectation Confirmation Model in Improving the Role of Digital Product Innovation in the Banking Industry: Evidence from Sharia Banking Aceh Province," *The International Journal of Financial Systems*, vol. 2, no. 2, pp. 147–186, Dec. 2024, doi: 10.61459/ijfs.v2i2.77.
- [13] Y. Kendle and B. Chipangura, "Evaluating the success of a mobile self-service application using the DeLone and McLean model," *S. Afr. J. Inf. Manag.*, vol. 26, no. 1, Jun. 2024, doi: 10.4102/sajim.v26i1.1835.
- [14] F. Sidik, "PENDEKATAN TEORI SISTEM INPUT, PROSES DAN OUTPUT DI LEMBAGA PENDIDIKAN," vol. 18, 2022, [Online]. Available: <http://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/ir>
- [15] Y. A. Nugroho, A. Widodo, E. T. Pebrina, J. Iskandar, and M. Nadeak, "Digitalization in Higher Education: How Information Systems Improve Operational and Strategic Performance," *Indonesian Journal of Management and Economic Research*, 2025.

- [16] R. S. Sukorini, A. Marini, and R. N. Aulia, "NEW ERA IN HIGHER EDUCATION : DIGITAL TRANSFORMATION AND INFORMATION SYSTEM MANAGEMENT," *Improvement: Jurnal Ilmiah untuk Peningkatan Mutu Manajemen Pendidikan*, vol. 11, no. 2, pp. 154–166, Dec. 2024, doi: 10.21009/improvement.v11i2.49441.
- [17] A. Manap, Yusnindar, and S. Rijal, "Digital Transformation through Mobile Applications: Innovative Strategies to Enhance MSME Management and Growth in Indonesia," *Technology and Society Perspectives (TACIT)*, vol. 2, no. 3, pp. 285–291, Nov. 2024, doi: 10.61100/tacit.v2i3.235.
- [18] A. Subbarao, A. Siddika, M. A. Fathullah, and M. A. Bin Sanwani, "The Role of Mobile Applications in Shaping Digital Transformation in Higher Education Among Generation I: A Bibliographic Study," *Information*, vol. 16, no. 12, p. 1026, Nov. 2025, doi: 10.3390/info16121026.
- [19] H. P. Azizah and J. Veri, "Journal of Science Education and Management Business USER SATISFACTION ANALYSIS ON GOJEK APPLICATION SERVICES USING THE DELONE-MCLEAN METHOD APPROACH," 2023, [Online]. Available: <https://rcf-indonesia.org/jurnal/index.php/JOSEAMB>
- [20] N. Fajri Irvan, H. Liong Misi, M. Kadafi, and M. Sabil, "Enhancing Customer Satisfaction in the Digital Era: Evidence from Gojek Application and Service Quality among University Students," 2025.
- [21] J. E. Aryansah and A. Rahmawati, "Pengalaman Pengguna (User Experience) Pada Aplikasi Electronic Tax (E-Tax) di Kota Palembang User Experience on Electronic Tax (E-Tax) Application in Palembang City," vol. 18, no. 1, pp. 116–126, 2023, doi: 10.20961/sp.v18i1.72633.
- [22] S. K. Ratri, B. T. Hanggara, and Y. T. Mursityo, "Analisis Pengalaman Pengguna (User Experience) pada Website E-commerce di Indonesia menggunakan Metode Scenario Testing dan SUPR-Q (Studi Kasus: Tokopedia dan Bukalapak)," 2022. [Online]. Available: <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- [23] W. H. Delone and E. R. Mclean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," 1992. [Online]. Available: <https://www.jstor.org/stable/23010781?seq=1&cid=pdf->
- [24] F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Accep Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," 1989.
- [25] W. J. Doll and G. Torkzadeh, "The Measurement of End-User Computing Satisfaction," 1988.
- [26] V. Venkatesh, M. G. Morris, G. B. Davis, and F. D. Davis, "User acceptance of information technology: Toward a unified view," *MIS Q.*, vol. 27, no. 3, pp. 425–478, 2003, doi: 10.2307/30036540.
- [27] V. Venkatesh and F. D. Davis, "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies," 2000. [Online]. Available: <https://about.jstor.org/terms>
- [28] M. Ernawati, E. Heni Hermaliani, D. Nur Sulistyowati, S. Nusa Mandiri Jl Kramat Raya No, and J. Pusat, "Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," 2021.
- [29] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, "PENGUJIAN MODEL KESUKSESAN SISTEM INFORMASI DELONE DAN MCLEAN PADA SISTEM APLIKASI PEMERIKSAAN (SIAP) DI BADAN PEMERIKSA KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA PERWAKILAN PROVINSI SULAWESI UTARA," 2021.

- [30] M. Sarstedt, C. M. Ringle, and J. F. Hair, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling," in *Handbook of Market Research*, Springer International Publishing, 2021, pp. 1–47. doi: 10.1007/978-3-319-05542-8_15-2.
- [31] M. Sarstedt, C. M. Ringle, and J. F. Hair, "Treating unobserved heterogeneity in PLS-SEM: A multi-method approach," in *Partial Least Squares Path Modeling: Basic Concepts, Methodological Issues and Applications*, Springer International Publishing, 2017, p. 197. doi: 10.1007/978-3-319-64069-3_9.
- [32] A. Wardhana, "Pengolahan Data Dengan SMART-PLS," 2024. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/382052367>
- [33] A. Wardhana, "Pengolahan Data Dengan SMART-PLS," 2024. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/382052367>
- [34] Alfatih Andy, "ISI BUKU DQ cetak_merged," 2022.
- [35] Machali Imam, "METODE PENELITIAN KUANTITATIF," 2021.
- [36] N. Suryani, Ms. Jailani, N. Suriani, R. Raden Mattaheer Jambi, and U. Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, "Konsep Populasi dan Sampling Serta Pemilihan Partisipan Ditinjau Dari Penelitian Ilmiah Pendidikan," 2023. [Online]. Available: <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/ihsan>
- [37] A. Santoso, "Rumus Slovin : Panacea Masalah Ukuran Sampel?," *Suksma: Jurnal Psikologi Universitas Sanata Dharma*, vol. 4, no. 2, pp. 24–43, Oct. 2023, doi: 10.24071/suksma.v4i2.6434.
- [38] M. Desi Susilawati *et al.*, *METODOLOGI PENELITIAN PENDIDIKAN*. 2021. [Online]. Available: <http://penerbitzaini.com>
- [39] Sugiyono and Lestari Puji, "Buku Metode Penelitian Komunikasi," 2021.
- [40] Sugiyono, "METODE PENELITIAN KUANTITATIF," 2013.
- [41] D. R. Kurniasari and B. Ichsan, "Validity and Reliability Questionnaire Knowledge, Attitude, and Behavior of Pharmacists towards Antibiotic Resistance," *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, vol. 6, no. 11, pp. 2333–2343, Nov. 2023, doi: 10.56338/mppki.v6i11.4373.
- [42] J. F. Hair, J. J. Risher, M. Sarstedt, and C. M. Ringle, "When to use and how to report the results of PLS-SEM," Jan. 14, 2019, *Emerald Group Publishing Ltd*. doi: 10.1108/EBR-11-2018-0203.
- [43] J. F. Hair Jr, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, M. Sarstedt, N. P. Danks, and Ray Soumya, "Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R," 2021. [Online]. Available: <http://www>.
- [44] J. F. Hair, G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, "A PRIMER ON PARTIAL LEAST SQUARES STRUCTURAL EQUATION MODELING (PLS-SEM) Third Edition," 2022.
- [45] G. D. Garson, "PARTIAL LEAST SQUARES (PLS-SEM) 2016 Edition," 2016. [Online]. Available: www.statisticalassociates.com
- [46] T. Widyaningrum, Q. Sholihah, and B. S. Haryono, "The Delone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System," *Journal of Education Technology*, vol. 8, no. 1, pp. 86–94, Apr. 2024, doi: 10.23887/jet.v8i1.71080.
- [47] D. I. Nurmala Sari, S. Hidayatullah, and Eng. D. Arman Prasetya, "Evaluation of The Implementation of IBM IOC Using the Delone and Mclean Model," 2021.
- [48] D. Al-Fraihat, M. Joy, R. Masa'deh, and J. Sinclair, "Evaluating E-learning systems success: An empirical study," *Comput. Human Behav.*, vol. 102, pp. 67–86, Jan. 2020, doi: 10.1016/j.chb.2019.08.004.