

Pengukuran Kesuksesan Website Universitas Menggunakan Metode Delone and Mclean

Diterima:
22 November 2022
Revisi:
18 Desember 2022
Terbit:
31 Desember 2022

^{1*}Kingkin Kurniawati, ²Anita Sari Wardani, ³Sucipto
¹⁻³Universitas Nusantara PGRI Kediri

Abstrak—Informasi tentang perguruan tinggi dapat dilihat pada website, namun sejauh ini belum pernah dilakukan pengukuran sejauh mana efektifitas informasi pada website, kepuasan pengguna dan sukses memberikan informasi terhadap website UNP Kediri. Pengukuran sistem informasi bisa dilakukan dengan model DeLone and McLean. Pada penelitian ini bertujuan menilai seberapa efektif dan efesiansinya website itu dalam menghasilkan informasi bagi mahasiswa. Model DeLone and McLean dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih. Dengan menggunakan pengukuran smart pls. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel berpengaruh signifikan dan positif dan hipotesis dapat diterima.

Kata Kunci—Website; Kepuasan; Delone and Mclean

Abstract— *Information about universities can be seen on the website, but so far no measurement has been taken to the extent of the effectiveness of information on the website, user satisfaction and successfully providing information on the UNP Kediri website. Measurement of information systems can be done with the DeLone and McLean models. This study aims to assess how effective and efficient the website is in producing information for students. Model DeLone and McLean with variable system quality, quality of information, quality of service, use, user satisfaction, net benefits. By using smart pls measurements. The results of the analysis show that the variables have a significant and positive effect and the hypothesis is acceptable.*

Keywords—Website; Satisfaction; Delone and Mclean

This is an open access article under the CC BY-SA License.



Penulis Korespondensi:

Kingkin Kurniawati,
Sistem Informasi,
Universitas Nusantara PGRI Kediri,
Email: kingkinkurniawati9@gmail.com

I. PENDAHULUAN

Pada zaman sekarang, teknologi informasi sangat penting untuk aktivitas kehidupan sehari – hari. Perkembangan teknologi yang pesat membuat pengguna semakin membutuhkan teknologi khususnya bagi organisasi, perusahaan, serta perorangan untuk mendapatkan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah dan memperoleh data atau informasi. Begitu juga sebuah perguruan tinggi perlu tanggap terhadap perubahan teknologi informasi masa kini. Perubahan teknologi informasi ini dapat memberikan kemudahan akses segala hal informasi secara online yang canggih dan terkomputerisasi. Jika perubahan teknologi tersebut membuat suatu sistem informasi yang sukses maka aktivitas dapat berjalan dengan efektif, efisien, meningkatkan kualitas pelayanan pendidikan serta juga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif [1].

Universitas Nusantara PGRI (UNP) Kediri adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang terletak di kota Kediri dan di bawah naungan PPLP-PGRI Kediri, Jawa Timur dengan website <https://unpkediri.ac.id/>. UNP Kediri memiliki 21 program studi. Dan pemanfaatan website dalam perguruan tinggi sangat diperlukan untuk memberikan informasi mengenai profil, perkuliahan, pengumuman dan informasi-informasi program studi yang ingin dipilih bagi mahasiswa baru, dosen dan masyarakat umum [2].

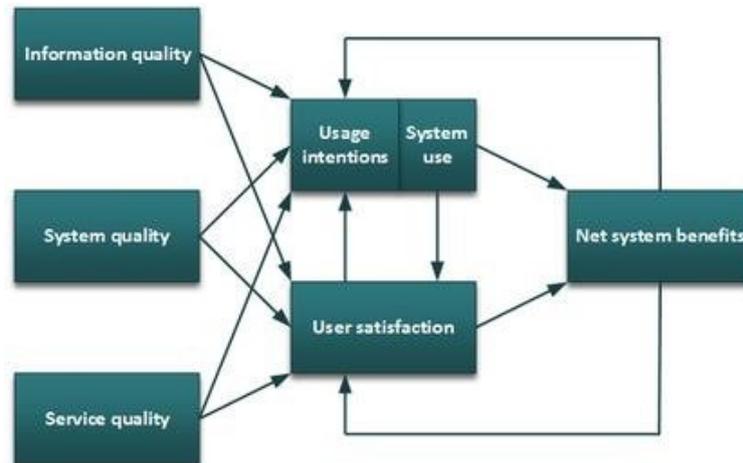
Informasi tentang program studi tidak hanya didapat dari website tetapi dari brosur instagram dan lainnya. Menurut mahasiswa baru rata-rata informasi yang dilihat adalah dari sebuah brosur apakah ada yang salah dari website tersebut atau pengelolaan yang kurang. Namun belum dilakukan pengukuran sejauh mana kualitas website, kepuasan pengguna dan sukses membentuk informasi terhadap website UNP Kediri[3].

Pengukuran sistem informasi bisa dilakukan dengan model DeLone and McLean sebagaimana yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya analisis kesuksesan aplikasi jakarta kini yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kesuksesan menggunakan DeLone and McLean dalam mengatasi permasalahan menghemat waktu berupa pelaporan terkait penggunaan teknologi[4].

Oleh karena itu berdasarkan latar belakang dan penelitian sebelumnya dilakukan penelitian tentang pengukuran kesuksesan website UNP Kediri. Pada penelitian ini bertujuan bahwa kesuksesan website UNP Kediri untuk menilai seberapa efektif dan efisiensinya website itu dalam menghasilkan informasi bagi mahasiswa. Oleh karena itu, untuk memecahkan masalah diperlukan D&M sebagai acuan[5].

II. METODE

Pada penelitian ini yang ditunjukkan pada gambar 1 menggunakan model DeLone and McLean berikut variabel yang mempengaruhi kesuksesan website[6]:



Gambar 1. Model DeLone and McLean [7]

1. Kualitas Sistem adalah kemampuan atau performa sistem dalam menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (DeLone & McLean, 1992). Indikatornya adalah Keandalan sistem (*reability*), dan fleksibilitas sistem (*flexibility*).
2. Kualitas informasi, merupakan kualitas keluaran yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Rai et al., 2002). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi adalah kelengkapan, relevan, akurasi dan ketepatan waktu.
3. Kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan terima (Parasuraman et al., 1988). Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah empati (*empathy*) dan format penyajian informasi.
4. Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan sistem informasi (Jogiyanto, 2007:23). Indikator yang digunakan untuk mengukur kesuksesan website adalah kemudahan pengguna, waktu respon dan kepuasan informasi.
5. Penggunaan (*use*) adalah mengacu seberapa sering pengguna memakai sistem informasi. Dengan hal ini penting untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan (*mandatory*) yang tidak bisa dihindari atau sukarela (*voluntary*). Indikator yang digunakan untuk mengukur kesuksesan website adalah frekuensi penggunaan dan sifat penggunaan

Manfaat bersih (*Net benefit*) merupakan dampak (*impact*) keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian

informasi (jogyanto, 2007). Indikator yang digunakan untuk mengukur kesuksesan website adalah responsivitas, meningkatkan berbagai pengetahuan dan mengurangi waktu pencarian informasi`

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

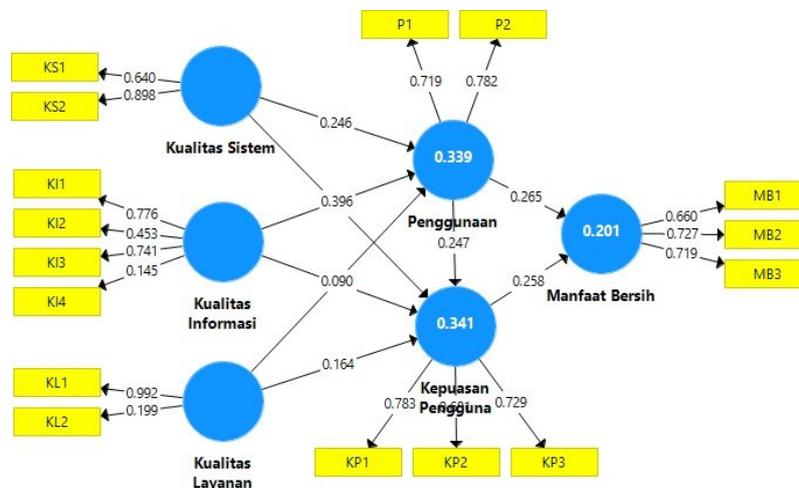
Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengukur apakah kesuksesan terhadap website sebagai variabel kepuasan. Sampel yang dipilih adalah mahasiswa UNP Kediri. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang dibagikan kepada responden dan sebanyak 154 kuesioner. Dari jumlah tersebut sebanyak 154 kuesioner dapat kembali. Data sebanyak 154 kuesioner seperti pada tabel 1 dapat digunakan untuk membuktikan hipotesis penelitian. Tabel 1 adalah rincian mengenai pendistribusian dan pengambilan kuesioner[8].

Tabel 1. Data sampel penelitian

No	Keterangan	Jumlah
1.	Kuesioner yang disebar	154
2.	Jumlah kuesioner yang kembali	154
3.	Jumlah kuesioner yang tidak lengkap	0
4.	Jumlah kuesioner yang tidak kembali	0
Data yang diperoleh		154

Tabel 1 menunjukkan jumlah kuesioner yang disebar adalah 154 responden, dan semua kuesioner tersebut dikembalikan 154 kuesioner dengan semua data telah diisi semua. Analisa data ditunjukkan pada gambar 2.

1. Analisa Data



Gambar 2. Analisa PLS Sem

2. Uji Validitas

Uji validitas dibagi menjadi dua bagian yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Berikut pengukurannya[9]:

3. Validitas Konvergen

Tabel 2 Hasil Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	AVE	Loading Factor	Keterangan
Kualitas sistem	KS 1	0.608	0.640	Valid
	KS 2		0.898	Valid
Kualitas informasi	KI 1	0.344	0.776	Valid
	KI 2		0.453	Tidak Valid
	KI 3		0.741	Valid
	KI 4		0.145	Tidak Valid
Kualitas Layanan	KL 1	0.512	0.992	Valid
	KL 2		0.199	Tidak Valid
Kepuasan pengguna	KP 1	0.536	0.783	Valid
	KP 2		0.681	Valid
	KP 3		0.729	Valid
Penggunaan	P 1	0.564	0.719	Valid
	P 2		0.782	Valid
Manfaat Bersih	MB 1	0.494	0.660	Valid
	MB 2		0.727	Valid

Kemampuan dari setiap indikator menjelaskan bahwa variabel dapat ditentukan dengan mengukur faktor loading dan Average Variace Explained (AVE). Pada tabel 2 terdapat 6 indikator yang memiliki faktor loading > 0.5 yaitu indikator KI2, KI4, dan KL2 dan terdapat 2 indikator yang memiliki AVE > 0.5 yaitu KI 1 dan MB 1. Hal ini menunjukkan kesebelas indikator faktor loading memiliki korelasi yang lemah karena kurang dari 0.7 dan dua indikator AVE yang tidak bisa diterima karena kurang dari 0.5. indikator yang tidak memenuhi faktor loading akan dieliminasi.

4. Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diukur dengan menggunakan *formellarcker* dan *cross loading* sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Validitas Cross Loading

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
KI1	0,446	0,834	0,455	0,280	0,224	0,319
KI2	0,370	0,838	0,446	0,175	0,236	0,413
KL1	0,395	0,539	1,000	0,127	0,203	0,329
KP1	0,798	0,375	0,443	0,216	0,218	0,341
KP2	0,653	0,317	0,123	0,400	0,343	0,369
KP3	0,745	0,380	0,306	0,017	0,272	0,331
KS1	0,123	0,244	0,192	0,644	0,304	0,251
KS2	0,305	0,204	0,050	0,896	0,223	0,363
MB1	0,154	0,084	-0,028	0,337	0,649	0,238
MB2	0,344	0,191	0,254	0,090	0,739	0,294
MB3	0,265	0,280	0,139	0,296	0,714	0,275
P1	0,262	0,269	0,098	0,406	0,284	0,690
P2	0,438	0,380	0,371	0,217	0,297	0,806

Berdasarkan tabel 3, dilihat bahwa nilai cross loading atau nilai korelasi setiap indikator terhadap variabel latennya memiliki nilai korelasi yang tinggi jika dibandingkan dengan variabel laten lainnya.

Table 4 Uji validitas formelllarcker

	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih	Penggunaan
Kualitas Informasi	0,734					
Kualitas Layanan	0,488	0,836				
Kualitas Sistem	0,395	0,539	1,000			
Manfaat Bersih	0,296	0,272	0,127	0,780		
Penggunaan	0,381	0,275	0,203	0,314	0,702	
Kepuasan Pengguna	0,476	0,438	0,329	0,401	0,386	0,750

Berdasarkan tabel 4 dilihat bahwa nilai formelllarcker memiliki variabel laten lebih besar dibandingkan dengan korelasi variabel laten lainnya.

5. Uji Reabilitas

Parameter yang digunakan untuk menilai reliabilitas atau menilai akurasi, konsistensi dan ketepatan indikator dalam melakukan pengukuran dapat ditentukan dengan memperhatikan nilai composite reliability apabila nilai >0.7 sebagaimana yang ditunjukkan dalam tabel 5 sebagai berikut[10] :

Table 5 Uji composite reliability

Variabel	Reliabilitas Komposit
Kepuasan pengguna	0,777
Kualitas Informasi	0,823
Kualitas layanan	1,000
Kualitas sistem	0,752
Manfaat bersih	0,744
penggunaan	0,719

Berdasarkan tabel 5, nilai *composite reliability* kepuasan pengguna, kualitas sistem manfaat bersih, penggunaan, kualitas informasi, dan kualitas layanan melebihi 0.7, sehingga reliabilitas terpenuhi.

1. Uji Hipotesis

Hipotesis dinyatakan signifikan jika kurang dari 0.05. berikut tabel 6[11]-[17]:

Table 6 Uji hipotesis

	Sampel Asli (O)	P Values	Signifikan	Hipotesis
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0,254	0,009	Signifikan	Terima
Kualitas Informasi ->KepuasanPengguna	0,259	0,004	Signifikan	Terima
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0,279	0,001	Signifikan	Terima
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0,153	0,116	Tidak signifikan	Tidak diterima
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0,139	0,125	Tidak signifikan	Tidak diterima
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0,097	0,331	Tidak signifikan	Tidak diterima
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0,307	0,000	Signifikan	Terima
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0,273	0,003	Signifikan	Terima
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0,265	0,013	Signifikan	Terima

2. Pembahasan

1. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa hubungan antara kepuasan pengguna dengan variabel manfaat bersih memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.009 yang berada pada sisi positif sehingga jika kepuasan pengguna meningkat maka manfaat bersih turut meningkat. Dapat disimpulkan bahwa nilai $p\text{-values } 0.009 < 0.05$ sehingga terbukti bahwa variabel kepuasan pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih dapat diterima.

Berdasarkan indikatornya kepuasan pengguna dilihat dari kemudahan pengguna, waktu respon dan kepuasan informasi berpengaruh sangat signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga mempengaruhi mahasiswa untuk mengakses website sangat mudah dan cepat mengakibatkan mencari informasi juga semakin mudah.

2. Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa hubungan antara kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yang memiliki nilai koefisien 0.004 maka dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna bersifat positif antara kedua variabel. Dapat disimpulkan bahwa nilai $p\text{-values } 0.004 < 0.05$. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. Indikator dari kualitas informasi yaitu kelengkapan dapat diartikan bahwa semakin meningkatnya kualitas informasi akan semakin mudah dalam mencari kelengkapan informasi website.

3. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan

Berdasarkan data tabel 6 diketahui hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan memiliki nilai koefisien 0.001 yang dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas informasi dengan penggunaan bersifat signifikan. Disimpulkan bahwa nilai $p\text{-values } 0.001 < 0.05$ sehingga hipotesis dinyatakan dapat diterima. Indikator dari kualitas informasi adalah relevan dan berpengaruh terhadap penggunaan yang artinya pengguna selalu mendapatkan informasi yang relevan dalam mengakses website UNP Kediri.

4. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan data tabel 6 diketahui hubungan antaravariabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna yang memiliki nilai koefisien 0.116 yang dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan p-values 0.116 lebih dari 0.05 sehingga hipotesis dinyatakan tidak dapat diterima. Indikator dalam kualitas layanan adalah format penyajian dan empati, memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang artinya kepuasan pengguna terhadap penyajian informasi tidak mudah dipahami bagi pengguna dan belum bermanfaat bagi pengguna.

5. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan

Berdasarkan data tabel 6 diketahui hubungan antara variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan, dengan nilai p-values 0.125 lebih dari 0.05. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas layanan terhadap pengguna tidak dapat diterima. Indikator dalam kualitas layanan adalah format penyajian dan empati, memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang artinya pengguna belum puas mengenai isi dari website tersebut.

6. Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan data tabel 6 diketahui hubungan antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna yang memiliki nilai koefisien 0.331 yang dapat diartikan bahwa hubungan antara kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan p-values 0.331 lebih dari 0.05 sehingga hipotesis dinyatakan tidak dapat diterima. Indikator dalam kualitas sistem adalah fleksibilitas dan reabilitas memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna yang artinya sistem website belum memenuhi kebutuhan pengguna dan belum melayani informasi tanpa adanya masalah.

7. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa hubungan antara kualitas sistem dengan variabel penggunaan memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.000 yang berada pada sisi positif sehingga jika kualitas sistem meningkat maka penggunaan turut meningkat. Dapat disimpulkan bahwa nilai p-values $0.000 < 0.05$ sehingga terbukti bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa kualitas sistem terhadap penggunaan dapat diterima. Indikator dalam kualitas sistem adalah fleksibilitas dan

reabilitas yang memiliki pengaruh sangat signifikan dan positif terhadap penggunaan yang artinya website memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

8. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa hubungan antara penggunaan dengan variabel kepuasan pengguna memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.003 yang berada pada sisi positif sehingga jika penggunaan meningkat maka kepuasan pengguna turut meningkat. Dapat disimpulkan bahwa nilai p -values $0.003 < 0.05$ sehingga terbukti bahwa variabel Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa penggunaan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima. Indikator dalam penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna yang artinya indikator frekuensi pengguna sering memakai atau mengakses website yang cukup memadai berpengaruh dalam mendapatkan informasi dari website.

9. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih

Berdasarkan tabel 6 diketahui bahwa hubungan antara penggunaan dengan variabel manfaat bersih memiliki nilai koefisien jalur sebesar 0.013 yang berada pada sisi positif sehingga jika penggunaan meningkat maka manfaat bersih turut meningkat. Dapat disimpulkan bahwa nilai p -values $0.013 < 0.05$ sehingga terbukti bahwa variabel Penggunaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap manfaat bersih. Maka hipotesis yang menyatakan bahwa penggunaan terhadap manfaat bersih dapat diterima. Indikator penggunaan berpengaruh positif dan signifikan dalam kesuksesan website yang artinya mudah mendapatkan informasi terhadap website UNP Kediri.

IV. KESIMPULAN

Hasil analisis data yang berpengaruh signifikan adalah 6 hipotesa yang diterima dengan nilai kurang dari 0.05 yaitu variabel kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi terhadap penggunaan, kualitas sistem terhadap penggunaan, penggunaan terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan terhadap manfaat bersih. Sehingga disimpulkan bahwa variabel berpengaruh signifikan dan positif dan hipotesis dapat diterima. Hasil analisis data yang tidak berpengaruh signifikan adalah 3 hipotesa dengan nilai lebih dari 0.05 yaitu variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap penggunaan dan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Sehingga disimpulkan bahwa variabel tidak berpengaruh signifikan dan hipotesis tidak dapat diterima. Kesimpulan perlu

diperbaiki di kualitas sistem dan perlu diperbaiki mengenai kualitas layanan dalam penyajian informasi. Kualitas layanan website dalam menanggapi sebuah masalah atau pengaduaan sangat kurang, pengguna belum puas mengenai isi dari website tersebut, website sering mengalami error sehingga mempersulit dan memperlambat mahasiswa dalam mencari informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] T. Wahyuni, “Uji Empiris Model Delone Dan Mclean Terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA),” *J. BPPK*, vol. 2, pp. 4–24, 2011.
- [2] T. Rachman, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Dan Kemudahan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna sistem informasi Akademik Mahasiswa (SIAM) Universitas Brawijaya,” *Angew. Chemie Int. Ed.* 6(11), 951–952., pp. 10–27, 2018.
- [3] L. Priyadi, R. Fauzi, F. R. Industri, U. Telkom, and S. Design, “Penerapan Manajemen Layanan Teknologi Informasi Pada Pt Albasia Nusa Karya Dengan Menggunakan Framework Itil Versi 3 Pada Domain Service Design Application of Information Technology Services Management in Pt Albasia Nusa Karya Using Itil Framework Version,” vol. 6, no. 1, pp. 1935–1942, 2019.
- [4] S. Rohman and Lasimin, “Delone & Mclean Model Untuk Analisa Keberhasilan,” *J. PPKM*, vol. 6, no. 3, pp. 191–197, 2019.
- [5] D. yanti Siregar, “Model Kesuksesan DeLone dan McLean pada Keuangan Atma Jaya Yogyakarta,” *Indones. Onesearch*, pp. 15–48, 2013.
- [6] S. Lestari and D. L. Rahayu, “Implementasi Model Delone Dan Mclean Terhadap Kesuksesan Penerapan Database Replikasi Pada Direktorat Jenderal Bea Dan Cukai,” 2019, [Online]. Available: <https://jurnal.stikomcki.ac.id/index.php/cos/article/view/58>
- [7] Sukirman, A. Rokhman, and L. Budiarti, “The User Satisfaction in Management Information System With D & M Model,” *J. Anal. Bisnis Ekon.*, pp. 1–9, 2015.
- [8] B. A. Ningsi, “Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pro duk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS,” *J. Stat. dan Apl.*, vol. 2, no. 2, pp. 8–16, 2018, doi: 10.21009/jsa.02202.
- [9] Nursalam and A. . Fallis, “Teknik Analisis Data PLS,” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2021.
- [10] T. Wahyuni, “STUDI DIMENSI PENGETAHUANDAN KUALITAS SISTEM: PENDEKATAN D&M IS SUCCESS MODEL (Studi Penggunaan e-SPT Orang Pribadi

- Pada KPP Kebon ...,” J. Ekon. Vokasi, vol. 3, no. 1, 2020, [Online]. Available: <http://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JEV/article/view/2058>
- [11] A. W. Utami and F. Samopa, “Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik di Perguruan Tinggi dengan Menggunakan D & M IS Success Model (Studi Kasus: ITS Surabaya),” *Sisfo*, vol. 4, no. 5, pp. 294–309, 2013, doi: 10.24089/j.sisfo.2013.09.001.
- [12] A. Utami, F. Samopa. (2013). Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik di Perguruan Tinggi dengan Menggunakan D & M IS Success Model (Studi Kasus: ITS Surabaya). *Jurnal Sisfo*, 4, 5. 294-309.
- [13] Besse Arnawisuda Ningsi, Lucia Agustina (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika dan Aplikasinya (JSA) Volume 2 Issue 2. December 2018. e-ISSN: 2620-8369.*
- [14] B. Ningsi. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika dan Aplikasinya*, 2, 8-16.
- [15] Nani Agustina, E. S. (2019). Model Delone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile. *INFOTEKJAR : JURNAL NASIONAL INFORMATIKADANTEKNOLOGIJARINGAN- VOL. 3 NO. 2 (2019) EDISI MARET*, 1-7.
- [16] D. A. Saputra, S. Sucipto, and T. Andriyanto, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri,” *RESEARCH: Journal of Computer, Information System & Technology Management*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, Apr. 2022, doi: 10.25273/RESEARCH.V5I1.9350.
- [17] Ningsi, B. A. (2018). Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Produk dan Pelayanan Dengan Metode SEM-PLS. *Jurnal Statistika Dan Aplikasinya*, 2(2), 8–16. <https://doi.org/10.21009/jsa.02202>