



SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY*,
INFORMATION QUALITY, *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *USER SATISFACTION* DAN
CONTINUANCE USE INTENTION PADA APLIKASI
MALANG MBOIS**



Oleh:

**NILNA SA'IDAH
NIM: 4121011**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**





**ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY*,
INFORMATION QUALITY, *SERVICE QUALITY*
TERHADAP *USER SATISFACTION* DAN
CONTINUANCE USE INTENTION PADA APLIKASI
MALANG MBOIS**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer

Oleh:

**NILNA SA'IDAH
NIM: 4121011**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PESANTREN TINGGI DARUL ULUM
JOMBANG
2024**





HALAMAN MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya." - QS. Al-Baqarah: 286 -

"Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah." - Buya Hamka -

"Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan mu sebagai manusia." - Baskara Putra (Hindia) -



HALAMAN PERSEMBAHAN

Tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali halaman persembahan.

Bismillahirrohmanirrohiim, puji syukur kehadiran Allah SWT, Shalawat dan salam turunkan pada Baginda Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Kedua orang tua saya tercinta Bapak Syamsul Huda dan Ibu Siti Asiyah yang selalu melangitkan do'a-do'a baik untuk putri keduanya. Terimakasih sudah merawat dan membesarkan saya dengan penuh cinta dan kasih, selalu berjuang untuk hidup saya hingga akhirnya saya bisa tumbuh dewasa dan berada di posisi saat ini.

Eyang putri saya eyang Maftuchah yang selalu mendo'akan cucu-cucunya yang sedang berjuang menyelesaikan skripsi ini.

Kakak saya Hanif Fayyadhudin dengan istrinya Nanda Varadika dan Adik saya Tsalis Maulidia R. yang sudah selalu mendukung dan memotivasi saya sampai bisa menyelesaikan skripsi ini.

Kedua dosen pembimbing saya Ibu Diema Hernyka Setyareni, M.Kom dan Bapak Ahmad Farhan, S.Kom., M.M yang telah membimbing dan telah mengarahkan saya untuk menyelesaikan skripsi ini.

Dan yang terakhir, saya sendiri Nilna Sa'idah karena telah mampu berusaha dan berjuang sejauh ini. Terimakasih untuk segala kerja keras dan semangatnya hingga tidak pernah putus asa dalam mengerjakan skripsi ini. Terimakasih pada hati yang tetap tegar dan Ikhlas menjalani semuanya.





PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality* Terhadap *User Satisfaction* Dan *Continuance Use Intention* Pada Aplikasi Malang Mbois” merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima SANKSI AKADEMIK dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Dinyatakan di Jombang
Tanggal 22 Desember 2024



Nilna Sa'idah
4121011







HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

**Analisis Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, *Servis Quality*
Terhadap *User Satisfaction* dan *Continuance Use Intention* Pada Aplikasi
Malang Mbois**

Telah diperiksa, diuji, dan disetujui pada

Hari : Senin
Tanggal : 30 Desember 2024

Oleh

Dewan Penguji	Tanda Tangan
<u>Chandra Sukma Anugrah, M.Kom</u> Ketua Penguji	
<u>Diema Hernyka Satyareni, M.Kom</u> Anggota Penguji 1	
<u>Mohamad Ali Murtadho, M.Kom</u> Anggota Penguji 2	

Dosen Pembimbing	Tanda Tangan
<u>Diema Hernyka Satyareni, M.Kom</u> Dosen Pembimbing 1	
<u>Ahmad Farhan, S.Kom, M.M</u> Dosen Pembimbing 2	

Mengetahui,
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Mukhammad Masrur, S.Kom., M.Kom.





KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas ridho dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini. Maksud dan tujuan dari penulisan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Studi Strata I pada Jurusan Sistem Informasi di Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang.

Penulis merasa bahwa dalam menyusun laporan ini masih menemui beberapa kesulitan dan hambatan, disamping itu juga menyadari bahwa penulisan laporan ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan lainnya, maka dari itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak.

Menyadari penyusunan laporan ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Allah SWT. Yang telah memberikan saya karunia kesehatan, kelancaran, kemudahan dan berkah dalam setiap perjalanan menempuh perkuliahan hingga skripsi ini.
2. Kedua orang yang sangat berjasa dalam hidup saya, Ibu Siti Asiyah dan Bapak Syamsul Huda yang telah mendoakan anaknya dalam setiap sujudnya dan semua pengorbanan yang mampu mengantarkan saya hingga menyelesaikan skripsi ini.
3. Dekan Fakultas Saintek Unipdu Jombang Bapak Mukhamad Masrur, M.Kom dan segenap jajaran dekanat.
4. Bapak Eddy Kurniawan, S.Kom., MM selaku Kepala Prodi Sistem Informasi Unipdu Jombang
5. Ibu Diema Hernyka Setyareni, M.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang selalu memberikan bimbingan,



- motivasi serta saran dalam penyusunan skripsi ini. Sungguh suatu kehormatan dan rasa bangga, peneliti berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Ibu.
6. Bapak Ahmad Farhan, S.Kom, MM selaku dosen pembimbing 2 yang selalu memberikan bimbingan, motivasi serta saran dalam penyusunan skripsi ini. Rasa hormat dan rasa bangga, peneliti berkesempatan menjadi mahasiswa bimbingan Bapak.
 7. Segenap Bapak Ibu Dosen Fakultas Saintek yang telah memberikan ilmu, dan juga pengalaman baru selama perkuliahan dan staf Fakultas Saintek yang sudah memberikan pelayanan yang ramah dan baik.
 8. Bapak Muhammad Nur Widiyanto, S.Sos selaku Kepala Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan kegiatan penelitian pada produk Diskominfo yaitu Aplikasi Malang Mbois.
 9. Ibu Nina Dian Kusumawardani, S.Kom selaku pendamping penelitian yang telah memudahkan jalan peneliti dari awal hingga selesai dengan membantu pada proses wawancara dan pengambilan data penelitian ini.
 10. Kepada Eyang putri saya yang selalu melangitkan doanya untuk cucunya yang sedang menempuh perkuliahan dan memperjuangkan gelar sarjana dengan menyelesaikan skripsi ini.
 11. Kepada kakak, adik dan kakak ipar saya yang telah memberikan semangat dan dukungan kepada saya untuk terus melanjutkan skripsi hingga selesai.
 12. Kepada partner yang selalu berada di samping saya, memberi kekuatan, dukungan, semangat dalam menjalani hari-hari yang tidak mudah selama proses pengerjaan skripsi ini.
 13. Teman-teman seperjuangan prodi Sistem Informasi, terkhusus pada 7 teman spesial dan juga 2 teman lama



saya yang selalu mensupport satu sama lain dalam proses penyelesaian skripsi ini.

14. Teruntuk diri saya sendiri, Nilna terimakasih telah berjuang, berusaha menahan sabar, ego dan tetap semangat, tidak putus asa atas pencapaian dalam menyelesaikan skripsi ini yang meskipun banyak hal-hal yang membuat putus asa disaat proses penyelesaiannya.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunia-Nya dan membalas segala amal budi serta kebaikan pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan ini dan semoga tulisan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Jombang, 17 Desember 2024

Penulis





DAFTAR ISI

HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ix
HALAMAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	xi
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR	xxiii
DAFTAR RUMUS.....	xxv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvii
ABSTRAK.....	xxix
BAB 1 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
1.6 Metode Penelitian	5
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 LANDASAN TEORI	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Kajian Pustaka.....	31
2.2.1 Pengaruh	31
2.2.2 Aplikasi	32
2.2.3 Aplikasi Malang Mbois	32



2.2.4 Model <i>Delone and McLean</i>	33
2.2.5 <i>Expectation Confirmation Model</i> (ECM).....	35
2.2.6 Populasi dan Sampel	37
2.2.7 Rumus Slovin	38
2.2.8 Skala Likert	38
2.2.9 <i>Partial Least Square Structural Equation Model</i> (PLS-SEM).....	39
2.2.10 SmartPLS	42
BAB 3	45
3.1 Kerangka Penelitian	45
3.2 Pendekatan Penelitian	46
3.3 Rancangan Pelaksanaan	47
3.3.1 Teknik Pengumpulan Data	47
3.3.2 Instrumen Penelitian	47
3.4 Pengumpulan Data	48
3.4.1 Populasi Penelitian	48
3.4.2 Sampel Penelitian	48
3.4.3 Teknik Sampling	49
3.5 Analisis Data	49
3.5.1 Model Usulan dan Hipotesis Penelitian.....	49
3.5.2 Indikator Penelitian	52
3.5.3 Instrumen Penelitian	53
3.6 Analisis dan Interpretasi Data	56
3.6.1 Analisis data	56
3.6.2 Interpretasi Hasil	58
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Gambaran Umum Aplikasi Malang Mbois.....	59



4.1.1 <i>User Interface</i> Aplikasi Malang Mbois.....	60
4.2 Penentuan Sampel Penelitian.....	73
4.3 Analisis Demografis	74
4.3.1 Hasil Analisis Demografis	74
4.3.2 Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Data Demografis	77
4.4 Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	81
4.4.1 Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	81
4.4.2 Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	85
4.5 Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	86
4.5.1 Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>) ..	86
4.5.2 Interpretasi dan Pembahasan Hasil Analisis Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	90
BAB 5 PENUTUP	95
5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN-LAMPIRAN	105





DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	11
Tabel 2. 3 Skala Likert.....	39
Tabel 3. 1 Indikator Penelitian Kepuasan.....	52
Tabel 3. 2 Pertanyaan Profil Responden.....	53
Tabel 3. 3 Instrumen Penelitian Kepuasan.....	54
Tabel 4. 1 Hasil Analisis Demografis.....	79
Tabel 4. 2 Hasil Outer Loading.....	81
Tabel 4. 3 Hasil Composite Reliability.....	82
Tabel 4. 4 Hasil Average Variance Extracted (AVE).....	83
Tabel 4. 5 Hasil Fornell Larcker Criterion.....	84
Tabel 4. 6 Hasil cross loading.....	85
Tabel 4. 7 Hasil Uji Path Coefficient.....	86
Tabel 4. 8 Hasil Uji Coefficient Of Determinant.....	87
Tabel 4. 9 Hasil Uji t-test metode bootstrapping.....	88
Tabel 4. 10 Hasil Uji Effect Size.....	89
Tabel 4. 11 Hasil Uji Predictive Relevance.....	89





DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Model Delone and Mclean dan Continuance Use Intention	6
Gambar 2. 1 Delone and Mclean Model (1992).....	33
Gambar 2. 2 Delone and Mclean Model (2003).....	34
Gambar 2. 3 Expectation Confirmation Model (ECM)	36
Gambar 3. 1 Kerangka Penelitian	45
Gambar 3. 2 Model Usulan Penelitian	50
Gambar 4. 1 Halaman login Malang Mbois	60
Gambar 4. 2 Halaman Utama Malang Mbois	61
Gambar 4. 3 Menu berita Malang Mbois	62
Gambar 4. 4 Menu CCTV Malang Mbois	63
Gambar 4. 5 Menu lapor Malang Mbois	64
Gambar 4. 6 Menu ngalam 112 Malang Mbois.....	65
Gambar 4. 7 Menu Si-Zol Malang Mbois.....	66
Gambar 4. 8 Menu pajak Malang Mbois.....	67
Gambar 4. 9 Menu adminduk Malang Mbois.....	68
Gambar 4. 10 Menu event Malang Mbois	69
Gambar 4. 11 Menu UMKM Malang Mbois	70
Gambar 4. 12 Menu wisata Malang Mbois	71
Gambar 4. 13 Menu Macito Malang Mbois.....	72
Gambar 4. 14 Diagram Jenis Kelamin Responden	74
Gambar 4. 15 Diagram Status Kependudukan Responden ..	75
Gambar 4. 16 Diagram Lama Penggunaan Responden	76
Gambar 4. 17 Diagram Informasi yang sering diakses responden	77





DAFTAR RUMUS

Rumus 1 Rumus Slovin.....	38
Rumus 2 Uji effect size (f^2)	41
Rumus 3 Reliabilitas item individual	57
Rumus 4 Reliabilitas konsistensi internal	57
Rumus 5 Ekstraksi Rata-rata.....	57
Rumus 6 Validitas diskriminan	57
Rumus 7 Perhitungan Sampel.....	73





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Gedung A Kantor Terpadu	105
Lampiran 2 Kantor Diskominfo Kota Malang	105
Lampiran 3 Data Responden.....	106
Lampiran 4 Tabulasi Data Responden	113
Lampiran 5 Model Struktural Penelitian.....	118
Lampiran 6 Uji Outer Model.....	118
Lampiran 7 Uji Inner Model	119
Lampiran 8 Surat Perizinan Penelitian	120
Lampiran 9 Form Wawancara	121
Lampiran 10 Hasil Wawancara.....	122
Lampiran 11 Form Bimbingan 1	123
Lampiran 12 Form Bimbingan 2	124
Lampiran 13 Form A.....	125
Lampiran 14 Form B.....	126
Lampiran 15 Berita Acara Seminar Terbuka	127
Lampiran 16 Daftar Hadir Seminar Terbuka.....	128
Lampiran 17 Form C	129
Lampiran 18 Sumbit Jurnal	130
Lampiran 19 Publish Jurnal.....	131





ABSTRAK

Aplikasi Malang Mbois dirancang untuk mempermudah masyarakat Kota Malang dalam mengakses informasi dan layanan publik melalui satu aplikasi terpadu. Meski mendapat penilaian cukup baik di *PlayStore*, beberapa pengguna melaporkan masalah, seperti *bug*, informasi yang kurang lengkap, dan ketidakakuratan data. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna dan niat berkelanjutan dalam menggunakan aplikasi Malang Mbois. Pendekatan penelitian ini menggunakan metode *DeLone and McLean* yang dikombinasikan dengan metode *Expectation Confirmation Model* dalam mengukur pengaruh kepuasan pengguna dan niat pengguna berkelanjutan aplikasi Malang Mbois. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian ini sebesar 81 orang menggunakan teknik *purposive sampling*. Dengan menyebarkan kuesioner secara *online* dan pengolahan data menggunakan teknik *Structural Equation Modeling (SEM)* dengan metode *Partial Least Square (PLS)* melalui *software SmartPLS*. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap 4 hipotesis dapat dibuktikan memiliki signifikansi yang positif bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis terakhir memiliki pengaruh kuat antara kepuasan pengguna terhadap niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi Malang Mbois.

Kata Kunci: *DeLone and McLean, User Satisfaction, Continuance Use Intention, Aplikasi Malang Mbois, Partial Least Square (PLS).*

