



BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan pengumpulan literatur yang sejenis di jurnal nasional, mengenai penelitian kepuasan pengguna dan niat keberlanjutan penggunaan sebuah system dengan menggunakan model *Delone and Mclean* dan *Expectation Confirmation Model* sebagai acuan dalam proses penelitian ini, dijelaskan pada tabel 2.1.

Pada penelitian Andriyanto dkk. (2021) membahas tentang kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) menggunakan model *Delone and Mclean*. Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) merupakan aplikasi berbagai layanan dan informasi pemerintah provinsi DKI Jakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna pada Aplikasi ini. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas system, informasi dan layanan memiliki pengaruh positif terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Memiliki pengaruh antara kepuasan pengguna dan kegunaan terhadap manfaat bersih sebesar 59,4%.

Pada penelitian Utomo dkk. (2020) membahas tentang pengaruh kualitas *E-Government* terhadap kepuasan pengguna *E-Filling* menggunakan model *Delone and Mclean*. *E-Filling* merupakan aplikasi yang digunakan penyampaian SPT secara online dan *real-time*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas system, informasi dan layanan *e-filling* terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini menunjukkan pengaruh positif dari kualitas sistem dan layanan terhadap kepuasan pengguna dan variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pada penelitian Ari & Putri (2022) membahas tentang kualitas layanan Aplikasi *E-Filling* terhadap kepuasan dan niat pengguna berkelanjutan menggunakan metode *Expectation*



Confirmation Model. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dan pengaruh kepuasan pengguna terhadap niat pengguna berkelanjutan. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan niat pengguna berkelanjutan dalam penggunaan aplikasi *e-filling*.

Pada penelitian Tyas & Azizah (2022) membahas tentang penggunaan dompet digital (DANA) di Kota Surabaya melalui niat penggunaan berkelanjutan menggunakan metode *Expectation Confirmation Model*. Bertujuan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi niat penggunaan berkelanjutan dompet digital. Hasil penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna menjadi faktor tertinggi yang berpengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan layanan dompet digital.

Pada penelitian Utama dkk. (2019) membahas tentang kualitas dan kesuksesan implementasi sistem pelaporan nilai Sekolah Menengah Atas dengan menggunakan *Expectation-Confirmation Model* dan *DeLone & McLean*. Bertujuan untuk mengetahui kualitas dan kesuksesan pada sistem pelaporan untuk keberlanjutan implementasi. Hasil penelitian ini menunjukkan *Continuance intention*, *Perceived Usefulness*, *System quality*, *User Satisfaction*, *Net Benefit* memiliki kategori tinggi. Sedangkan *Satisfaction*, *Confirmation*, *Information quality*, *Service quality*, *Use* memiliki kategori rendah dibawah rata-rata.



Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
1	Analisis Kesuksesan E-Government LAPOR dengan Model Delone-Morton pada Pengembangan Smart City (Rachman, 2021)	• Penggunaan Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis Kesuksesan E-Government LAPOR • Pada variabel <i>Net Benefit</i> • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Random Sampling</i>	1. Kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas system dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna 3. Kualitas informasi tidak memiliki signifikan terhadap <i>net benefit</i> melalui kepuasan pengguna 4. Kualitas system dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap <i>net benefit</i> melalui kepuasan pengguna

Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
2	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan <i>Perceived Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi CARE dalam Upaya Peningkatan Kinerja (Studi Kasus PT. Malacca Truwungan Insurance, Tbk.). (Turito & Solichin, 2019)	• Penggunaan Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CARE • Pada variabel <i>Perceived Usefulness</i>, Kinerja Individu • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Convenience Sampling</i>	1. Kualitas Sistem Tidak Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna 2. Kualitas Informasi dan <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengguna 3. Kepuasan Pengguna Terhadap Kinerja Individu.
3	Pengaruh E-Service <i>quality</i> Pada Aplikasi Shopee Terhadap E-Customer Satisfaction dengan Menggunakan Information System	• Penggunaan Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel <i>System quality</i>,	• Menganalisis kepuasan Aplikasi Shopee • Pada variabel <i>Perceived</i>	1. <i>System quality</i> dan <i>Information quality</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i>





Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Success Model. (Sinar, 2021)	<i>Information quality, Service quality dan User Satisfaction</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>non-probability</i>	<i>Usefulness, Compatibility dan Perceived Ease of Use</i>	2. <i>Service quality</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Perceived Usefulness</i> 3. <i>System quality</i> dan <i>Service quality</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Compatibility</i> 4. <i>Information quality</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>Compatibility</i> 5. <i>System quality</i> dan <i>Compatibility</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i> 6. <i>Information quality, Service quality, Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease of Use</i> memiliki



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
				pengaruh terhadap <i>User Satisfaction</i>
4	Analisis Kesuksesan Implementasi E-Kinerja di Kota Surabaya Menggunakan Metode <i>Delone and Mclean</i> . (Manora dkk., 2020)	• Penggunaan Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan	• Menganalisis kepuasan E-Kinerja • Pada variabel penggunaan dan manfaat bersih	1. Kualitas system, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan 2. Kualitas layanan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih berpengaruh terhadap penggunaan 3. Kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan manfaat bersih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna 4. Kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		<i>Purposive Sampling</i>		
5	Analisis Kesuksesan Website Gratis Kabeh Dengan Pendekatan Deane And Mclean (Triandhkk., 2023)	• Penggunaan Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan	• Menganalisis kesuksesan <i>Website</i> Gratis Kabeh • Pada variabel penggunaan dan manfaat bersih	1. Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan memiliki pengaruh lemah terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. 2. Penggunaan memiliki pengaruh lemah terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih. 3. Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh sedang terhadap Manfaat Bersih



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		<i>Purposive Sampling</i>		
6	Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Metode <i>Delone and Mclean</i> (Andriyanto dkk, 2021)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) • Pada variabel penggunaan dan manfaat bersih • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Random Sampling</i>	1. Kualitas system, informasi, layanan berpengaruh terhadap Kegunaan dan kepuasan pengguna 2. Kegunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
7	Penelitian Penggunaan Model <i>Deleone and Mclean</i> Dalam Mengukur Kepuasan Aplikasi Go-Jek Di Palembang (Wahana, 2019)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Deleone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>	• Menganalisis kesuksesan Aplikasi Go-Jek • Variabel penggunaan dan manfaat bersih	1. Kualitas system, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi, layanan, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan 3. Kualitas system tidak berpengaruh terhadap pengguna 4. Kepuasan pengguna berpengaruh terhadap pengguna dan manfaat bersih 5. Penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih 6. Manfaat bersih berpengaruh terhadap



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
				kepuasan pengguna dan penggunaan
8	Pengaruh Kualitas E-Government terhadap kepuasan pengguna E-FILING: Studi Kasus Wajib Pajak Di Surabaya (Utomo dkk 2020)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis kepuasan pengguna <i>E-FILLING</i> • Teknik <i>sampling incidental Sampling</i>	Kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna
9	Penggunaan Metode <i>Delone & Mclean</i>	• Kesamaan penggunaan	• Menganalisis kesuksesan	1. <i>System quality</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Use</i>



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Unesa Menilai Kesuksesan Sistem Informasi pada Website Daftar Wisuda Online “Dawine” Unesa (Giovani & Priyanto, 2022)	Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel <i>System quality</i>, <i>Information quality</i>, <i>Service quality</i> dan <i>User Satisfaction</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>	<i>Website</i> Daftar Wisuda Online “Dawine” Unesa • Variabel <i>use</i> dan <i>net benefit</i>	2. <i>Service quality</i> dan <i>Information quality</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>Use</i> 3. <i>System quality</i>, <i>Information quality</i> dan <i>Use</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>User Satisfied</i> 4. <i>Service quality</i> memiliki pengaruh terhadap <i>User Satisfied</i> 5. <i>Use</i> tidak memiliki pengaruh terhadap <i>Net Benefit</i> 6. <i>User Satisfied</i> memiliki pengaruh terhadap <i>Net Benefit</i>
10	Analisis Faktor Kesuksesan Implementasi Aplikasi	• Kesamaan penggunaan	• Menganalisis kesuksesan Aplikasi Sistem	1. Kualitas system dan kualitas informasi berpengaruh positif



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Sistem Keuangan Desa (Siskeudes) Desa dan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Diperbarui Oleh Delone Dan Model Di Kabupaten Gianyar (Permana & Mulyanti, 2021)	Metode <i>Delone and Mclean</i> • Pada variabel Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	Keuangan Desa (Siskeudes) • Variabel penggunaan dan manfaat bersih • Teknik <i>sampling</i> menggunakan sampel jenuh	terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna 2. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan 3. Kualitas layanan tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna 4. Penggunaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih 5. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih
11	Aptasi Pembelian Tiket Pesawat: Motivasi dan Minat Niat untuk	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation</i>	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan Aplikasi	Variabel <i>Trust</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh positif terhadap <i>Continuance Intention</i>



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
	Menjelaskan Penggunaan (Sambilla dkk., 2019)	<i>Confirmation Model</i> • Pada variabel <i>Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>	Pembelian Tiket Pesawat • Variabel <i>Habit, perceived enjoyment, Perceived Ease of Use, dan Perceived Usefulness</i>	
12	Faktor yang mempengaruhi <i>Continuance Intention</i> GoPay di Jakarta (Teguh & Rohmah, 2020)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i>	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan Go-Pay	1. <i>Habit, Usefulness, perceived enjoyment</i> berpengaruh terhadap <i>continuance intention</i>



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Pada variabel <i>Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>	• Variabel <i>Efficiency, Reliability, Citizen Support, dan Trust</i>	2. <i>Perceived Ease of Use</i> tidak berpengaruh terhadap <i>continuance intention</i>
13	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Niat Penggunaan Berkelanjutan Aplikasi <i>E-Rating</i> (Ari & Putri, 2020)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i>	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan <i>E-Filling</i> • Variabel <i>Trust, Confirmation, dan</i>	1. <i>Efficiency, Citizen Support</i> dan <i>Trust</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> 2. <i>Reliability</i> tidak berpengaruh signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i> .



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Pada variabel <i>User Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	<i>Perceived Usefulness</i> • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Accidental Sampling</i>	3. <i>User Satisfaction</i> berpengaruh signifikan terhadap <i>Continuance intention</i> .
14	Pengaruh <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived Enjoyment</i> dan Kepercayaan terhadap <i>Continuance Intention</i> melalui Kepuasan pada Generasi Milenial Pengguna E-Wallet di Kota Medan (Darmasari dkk., 2022)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i> • Pada variabel <i>User Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i>	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan E-Wallet • Variabel <i>Trust</i>, <i>Perceived enjoyment</i>, dan <i>Perceived Usefulness</i>	<i>Perceived Usefulness</i> , <i>Perceived enjoyment</i> , <i>Satisfaction</i> dan <i>Trust</i> berpengaruh positif terhadap <i>Continuance intention</i>



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>convenience Sampling</i>	
15	Analisis Penggunaan E-commerce Shopee Melalui Niat Penggunaan Berkelanjutan dengan <i>Expectation Confirmation Model</i> (Dennno dkk., 2023)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i> • Pada variabel <i>User Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan E-Commerce Shopee • Variabel <i>Perceived security</i>, <i>Self - Efficacy</i>, <i>Confirmation</i>, dan <i>Perceived Usefulness</i>	1. <i>Confirmation</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Security</i> 2. <i>Perceived Usefulness</i> berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap <i>satisfaction</i> dan <i>continuance use intention</i> 3. <i>Confirmation</i>, <i>Perceived Security</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>satisfaction</i> 4. <i>Satisfaction</i>, <i>perceived security</i> dan <i>self-efficacy</i>



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>		berpengaruh terhadap <i>continuance use intention</i>
16	Analisis Kepuasan Pengguna Dompet Digital melalui <i>Continuance use intention</i> dengan <i>Expectation Confirmation Model</i> (Ty & Azizah, 2022)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i> • Variabel <i>User Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan Dompet Digital • Variabel <i>Confirmation</i>, <i>Perceived security</i>, <i>Self - Efficacy</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	1. <i>Satisfaction</i> berpengaruh terhadap <i>Continuance use intention</i> 2. <i>confirmation</i>, <i>satisfaction</i>, dan <i>self-efficacy</i> berpengaruh terhadap <i>continuance use intention</i> 3. <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived security</i> tidak berpengaruh terhadap <i>continuance use intention</i>



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>		
17	Continuance Intention pada Aplikasi Mobile Payment dengan Menggunakan Extended Expectation Confirmation Model (Utillillah dkk., 2023)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i> • Variabel <i>User Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan Aplikasi Mobile Payment • Variabel <i>Confirmation</i>, <i>Perceived Usefulness</i>, <i>Perceived security</i>, <i>Perceived Ease of use</i>, <i>Self-Efficacy</i>, <i>Trust</i>, <i>Social Influence</i>	1. Confirmation memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan pada <i>Perceived Usefulness</i>. Confirmation, <i>Perceived Ease of Use</i>. 2. <i>Perceived Usefulness</i>, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Satisfaction. 3. Perceived Security, memiliki pengaruh langsung yang positif dan signifikan pada <i>Trust</i>. 4. Satisfaction, dan <i>Trust</i> memberikan pengaruh



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>		yang signifikan terhadap Continuance Intention.
18	Faktor yang Mempengaruhi Repurchase Intention Pada E-Marketplace Dengan Menggunakan <i>Extended Expectation Confirmation Model</i> (ECM) (Yusuf dkk., 2020)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i>, • Variabel <i>User Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Menganalisis Niat keberlanjutan Penggunaan <i>E-Marketplace</i>, • Variabel <i>Trust, Confirmation, Satisfaction, Brand awareness, Ease of use, Electronic word of mouth, Security, Privacy Concern</i>	1. Trust, confirmation, satisfaction, brand awareness, ease of use, dan electronic word of mouth berpengaruh terhadap repurchase intention 2. Security tidak berpengaruh terhadap repurchase intention & trust 3. Brand awareness tidak berpengaruh terhadap repurchase intention



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>		
19	Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Layanan E-Learning Berbasis Moodle dengan Menggunakan <i>Expectation-Confirmation Model</i> dan <i>DeLone and McLean-Purcell's Model</i> (Purnanti dkk., 2019)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i> dan <i>DeLone & McLean</i> • Variabel <i>System quality, Information quality, Service quality, User Satisfaction</i> dan <i>Continuance Intention</i>	• Menganalisis kesuksesan Layanan E-Learning Berbasis Moodle, • Variabel <i>Use, Confirmation, Net Benefit</i> dan <i>Perceived Usefulness</i> • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>stratified cluster sampling</i>	1. <i>Confirmation, service quality</i>, dan <i>user satisfaction</i> memiliki kategori cukup tinggi 2. <i>Satisfaction, Perceived Usefulness, Information quality, Service quality, Use, Net Benefit</i> dan <i>Continuance intention</i> memiliki kategori tinggi.



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		• Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner • Teknik <i>sampling</i> menggunakan <i>Purposive Sampling</i>		
20	Kualitas dan Kesuksesan Implementasi Sistem Pelaporan Nilai di Sekolah Menengah Atas Dengan Menggunakan <i>Expectation-Confirmation Model</i> dan <i>DeLone & McLean</i> (Utami dkk., 2019)	• Kesamaan penggunaan Metode <i>Expectation Confirmation Model</i> dan <i>DeLone & McLean</i> • Variabel <i>System quality, Information</i>	• Menganalisis kesuksesan Sistem Pelaporan Nilai di Sekolah Menengah Atas • Variabel <i>Use, Confirmation, Net Benefit</i> dan <i>Perceived Usefulness</i>	1. <i>Continuance intention, Perceived Usefulness, System quality, User Satisfaction, Net Benefit</i> memiliki kategori tinggi 2. <i>Satisfaction, Confirmation, Information quality, Service quality, Use</i> memiliki kategori rendah dibawah rata-rata



Lanjutan Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Persamaan	Perbedaan	Hasil
		<i>quality, Service quality, User Satisfaction dan Continuance Intention</i> • Teknik Pengumpulan data menggunakan kuesioner	• Teknik <i>sampling</i> menggunakan sampel jenuh	



Berdasarkan beberapa penelitian pada tabel 2.1 model *Delone and McLean* banyak digunakan dalam penelitian analisis untuk mengetahui kesuksesan website dan aplikasi dengan hasil yang berbeda-beda. Penelitian yang dilakukan oleh (Andriyanto dkk., 2021; Manora dkk., 2021; Triana dkk., 2023; Utomo dkk., 2020) menunjukkan bahwa kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan pada penelitian (Rachman, 2021; Tulodo & Solichin, 2019; Wijaya, 2019) menunjukkan hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Pada penelitian sejenis yang dilakukan oleh (Ari & Putri, 2022; Putranti dkk., 2019; Utama dkk., 2019) menggabungkan model *Delone and McLean* dengan menambahkan satu variabel *Continuance use intention* untuk mengetahui niat pengguna untuk terus menggunakan sebuah aplikasi. Dengan menunjukkan hasil bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap *Continuance use intention*. Penelitian menarik lainnya yang dilakukan oleh (Damanik dkk., 2022; Salsabilla dkk., 2019; Ubaidillah dkk., 2023; Yusuf dkk., 2023) melakukan penelitian dengan menambahkan variabel *Trust*. Penelitian tersebut menunjukkan adanya pengaruh variabel *Trust* terhadap *Continuance use intention*.

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Pengaruh

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengaruh memiliki pengertian sebagai daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh merupakan kekuatan yang dapat menyebabkan sesuatu terjadi dan mengubah tingkah laku seseorang untuk patuh terhadap orang lain (Afdhal, 2021). Berdasarkan konsep pengaruh diatas,



dapat disimpulkan pengaruh ialah sebuah reaksi dari perlakuan akibat dorongan untuk mengubah dan membentuk sesuatu ke arah yang berbeda. Pengaruh memiliki dua jenis, pengaruh positif yang dapat mempengaruhi terhadap suatu hal baik sedangkan pengaruh negatif yang mempengaruhi terhadap hal buruk. Dalam penelitian ini pengaruh memiliki arti hubungan sebab-akibat antar variabel, dengan mengetahui pengaruh variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Malang Mbois.

2.2.2 Aplikasi

Aplikasi adalah program yang digunakan oleh pengguna untuk menjalankan tugas pada sistem komputer. Aplikasi dapat diartikan sebagai perangkat lunak yang berfungsi sebagai antarmuka suatu sistem untuk mengolah data dan menghasilkan informasi yang bermanfaat bagi pengguna (Widianti, 2000). Menurut Priyatna & Fatahillah (2023), aplikasi merupakan program komputer yang dibuat oleh perusahaan untuk membantu pekerjaan manusia dalam melakukan sesuatu dengan hasil yang efektif dan akurat. Aplikasi dapat dikatakan perangkat lunak (software) jika dapat menjalankan seluruh perintah dari pengguna.

2.2.3 Aplikasi Malang Mbois

Malang Mbois merupakan sebuah aplikasi inovatif yang dirancang oleh Pemerintah Kota Malang untuk menyederhanakan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik dalam satu platform terpadu. Aplikasi ini menggabungkan berbagai fitur penting, seperti layanan berita terkini, administrasi kependudukan, perizinan dan pajak daerah, layanan kedaruratan, akses CCTV, serta kanal aspirasi dan pengaduan warga. Selain itu, Malang Mbois juga mendukung sektor pariwisata melalui fitur *Malang City Tour*, mendukung pelaku UMKM, serta menyajikan informasi lengkap

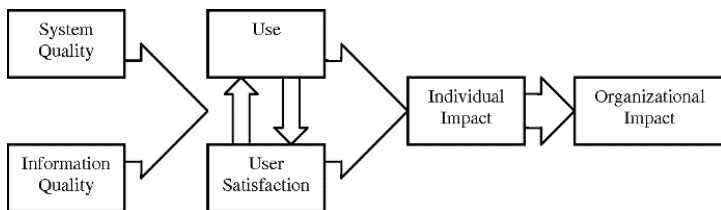


seputar destinasi wisata dan berbagai *event* kota (Bidang Komunikasi dan Informasi Publik, 2024).

Dengan aplikasi berbasis Android ini, masyarakat dapat mengakses berbagai layanan dan informasi secara lebih cepat dan mudah, cukup dari genggaman tangan. Versi awal aplikasi ini telah berhasil menggabungkan 31 aplikasi berbeda yang sebelumnya terpisah, dan menghadirkan ratusan layanan dalam satu pintu, menjadikannya portal tunggal layanan publik yang efisien dan ramah pengguna (Kurniawan, 2024). Hal ini menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan publik dan memanfaatkan teknologi digital untuk kemudahan masyarakat.

2.2.4 Model *Delone and McLean*

Model pengukuran keberhasilan sebuah sistem informasi ialah *Delone and McLean Information System Success Model* yang dipublikasikan pada tahun 1992. Model ini menguraikan enam variabel pengukuran diantaranya kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individu (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) seperti gambar 2.1.

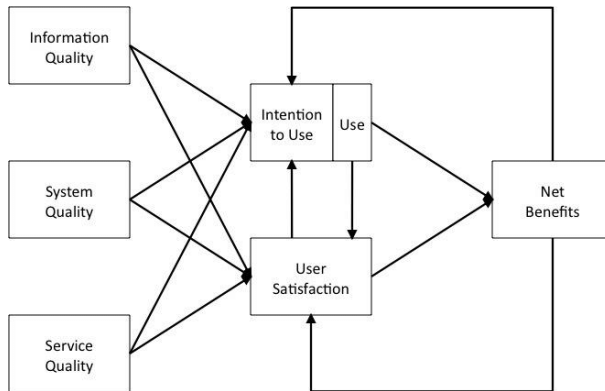


Gambar 2. 1 *Delone and Mclean Model* (1992)

(DeLone & McLean, 2003) melakukan perubahan pada tahun 2003 terhadap model keberhasilan system informasi sebelumnya dengan memperluas modelnya, mengubah dan menambahkan beberapa variabel, model yang



diubah menjadi *Update Delone and McLean IS Success Model* pada gambar 2.2.



Gambar 2. 2 Delone and Mclean Model (2003)

Enam Variabel pada gambar 2.2, dalam penelitian ini menggunakan empat variabel dari model diatas. Berikut penjelasan empat variabel pada model *DeLone and McLean* yang digunakan peneliti:

1) *System Quality*

Variabel kualitas system digunakan dalam mengukur suatu sistem informasi dalam hal performa, kapasitas dari *software* maupun *hardware*. Dengan pengukuran kualitas system dapat menghasilkan keakuratan serta keefisienan suatu system. Kualitas system menurut *Delone and McLean* menghasilkan kesimpulan sama kualitas sistem berdampak nyata pada penggunaan. Kualitas system menurut *Delone and McLean* dalam proses pengukuran mencakup kemudahan digunakan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), kehandalan (*reliability*), fleksibilitas (*flexibility*) (DeLone & McLean, 2003).

2) *Information Quality*

Variabel kualitas informasi digunakan untuk mengukur kualitas informasi yang didapatkan sesuai



dengan kebutuhan dalam penggunaan sebuah system. Menurut DeLone & McLean, kualitas sistem informasi ditentukan oleh seberapa efektif informasi tersebut disampaikan kepada penggunanya. Pengukuran kualitas informasi dengan dukungan beberapa point penting keakuratan (*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan (*completeness*), ketepatan waktu (*timeliness*) (DeLone & McLean, 2003).

3) *Service Quality*

Variabel kualitas layanan ini digunakan dalam mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh system kepada pengguna dalam menggunakan sebuah system. (Jogiyanto, 2007) menyatakan bahwa kualitas layanan ini mencakup pembaruan sistem informasi serta tanggapan dari pengembang ketika terjadi masalah pada sistem. Kualitas layanan dinilai berdasarkan beberapa indikator, yaitu *assurance* (jaminan), *responsiveness* (ketanggapan), *empathy* (empati) (DeLone & McLean, 2003).

4) *User Satisfaction*

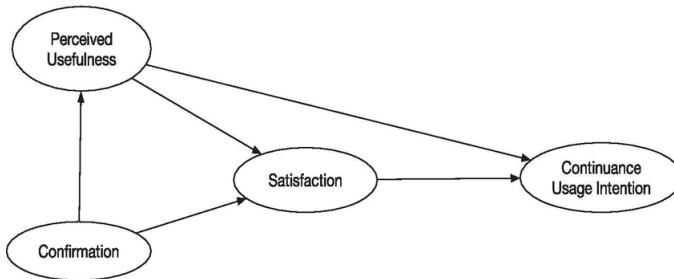
Variabel kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur persepsi pengguna dalam menggunakan sebuah system berupa tanggapan, ulasan atau feedback. Kepuasan pengguna berperan penting dalam membantu memahami masukan dari pengguna lain terkait sistem informasi yang telah digunakan (Ari & Putri, 2022). Kepuasan pengguna dinilai berdasarkan beberapa indikator, yaitu *efficiency* (efisiensi), *effectiveness* (efektivitas), *satisfaction* (kepuasan) (DeLone & McLean, 2003).

2.2.5 *Expectation Confirmation Model (ECM)*

Expectation Confirmation Model (ECM) merupakan model analisis keberlanjutan pengguna dalam penggunaan sebuah system. Model ini dikembangkan oleh (Bhattacharjee, 2001) yang terdiri dari empat variabel pada gambar 2.3 yaitu



Perceived Usefulness, *Confirmation*, *Satisfaction*, dan *Continuance use intention* saling terkait dalam model ini. Kepercayaan dan ekspektasi pengguna dikonfirmasi melalui pengalaman mereka setelah menggunakan sistem, yang bertujuan untuk mengevaluasi kualitas dan melihat niat pengguna untuk terus menggunakan sistem tersebut (Gunawan dkk., 2022).



Gambar 2. 3 Expectation Confirmation Model (ECM)

Pada penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu *Continuance use intention*, variabel ini memiliki peran penting dalam memahami keberlanjutan penggunaan sebuah teknologi atau aplikasi. Berfokus pada seberapa besar keinginan pengguna untuk melanjutkan dan terus menggunakan aplikasi. Pada penelitian ini dengan mengukur menggunakan variabel *Continuance use intention* dapat mengetahui apakah pengguna akan tetap menggunakan aplikasi Malang Mbois dalam waktu jangka panjang dan dapat memberikan hasil kinerja aplikasi agar dapat memberikan nilai kepuasan pada penggunanya. Berikut penjelasan variabel *Continuance use intention*:

1) *Continuance use intention*

Variabel ini didefinisikan sebagai penggunaan sebuah system yang berkelanjutan yang memberikan Keputusan yang terintegrasi dengan permintaan awal (Bhattacharjee, 2001). Menurut Devrinno dkk., (2023), kepuasan pengguna menjelaskan pengguna menggunakan system secara berkelanjutan. Beberapa

indikator yang diukur dalam mengetahui tingkat kepuasan pengguna yaitu berniat untuk terus menggunakan daripada berhenti, berniat untuk terus menggunakan system daripada menggunakan system lain, berniat meningkatkan penggunaan di masa depan.

2.2.6 Populasi dan Sampel

1) Pengertian Populasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia populasi didefinisikan jumlah penghuni, baik manusia maupun makhluk hidup lainnya pada suatu satuan ruang tertentu. Menurut Sugiyono Populasi adalah kumpulan objek dengan karakteristik tertentu yang dijadikan subjek penelitian untuk menarik kesimpulan (Suriani & Jailani, 2023).

2) Pengertian Sampel

Sugiyono menyatakan bahwa sampel adalah sumber data pada penelitian yang termasuk dalam bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Pengambilan sampel ini digunakan untuk mempertimbangkan keefektifan penelitian. Sampel yang baik adalah sampel yang memiliki representatif terhadap populasi. Sampel yang tidak representatif maka tidak dapat digeneralisasikan terhadap populasi (Suriani & Jailani, 2023)

3) Teknik Sampling

Proses pengambilan sampel yang digunakan diperlukan sebuah teknik yaitu teknik sampling. Teknik sampling dikelompokkan menjadi dua, yaitu *Probability Sampling* yang merupakan teknik pengambilan data yang semua data mempunyai peluang yang sama untuk menjadi sampel dan *non-probability* dengan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang yang sama untuk menjadi sampel. Pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* dengan teknik





purposive sampling yaitu dengan cara pengambilan sampel yang relevan dengan kriteria tertentu (Suriani & Jailani, 2023).

2.2.7 Rumus Slovin

Slovin merupakan rumus yang digunakan untuk menentukan jumlah minimum sampel. Berikut rumus perhitungan slovin:

Rumus Slovin

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad \dots(1)$$

Keterangan:

n = ukuran sampel yang dibutuhkan

N = ukuran populasi

e = margin kesalahan

Dalam rumus 1 diatas ditunjukkan penggunaan rumus Slovin, batas toleransi kesalahan harus ditentukan terlebih dahulu dalam bentuk persentase. Semakin kecil persentasenya, semakin kecil toleransi kesalahan yang dihasilkan, sehingga jumlah sampel akan lebih akurat (Santoso, 2023). Ketentuan toleransi kesalahan dalam rumus slovin adalah sebagai berikut:

1. Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi besar
2. Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi kecil

2.2.8 Skala Likert

Skala likert merupakan skala pengukuran pendapat, perilaku serta persepsi seseorang atau sekelompok orang tertentu. Menurut Sugiyono (2017) sekumpulan data dari hasil pengisian kuesioner yang akan diolah dengan menentukan skor dari setiap pertanyaan sesuai ketentuan pemberian yang

telah ditetapkan. Tabel 2.2 di bawah ini adalah representasi dari skala Likert.

Tabel 2. 2 Skala Likert

Jawaban	Kriteria	Skor
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

2.2.9 Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM)

Partial Least Square Structural Equation Model (PLS-SEM) merupakan pendekatan alternatif teknik statistik yang dapat menganalisis secara menyeluruh hubungan antar variabel yang ada dalam penelitian (Yamin & Kurniawan, 2011). PLS-SEM merupakan generasi kedua SEM yang memiliki perbedaan dengan generasi kedua pada tingkat fleksibilitas yang tinggi serta mampu melakukan analisis jalur dengan variabel laten. ini dapat melakukan analisis diantara beberapa variabel dependen dan independen secara langsung, hubungan variabel dengan indikatornya serta memiliki kemampuan memprediksi pengaruh variabel X terhadap variabel Y (Ghozali & Latan, 2015).

Evaluasi model dalam PLS dilakukan dalam dua tahap: evaluasi *outer* model atau model pengukuran untuk mengukur validitas dan reliabilitas, dan evaluasi *inner* model atau model structural untuk memprediksi hubungan antar variabel laten (Ghozali & Latan, 2015; Hair dkk., 2014; Yamin & Kurniawan, 2011):

1) Evaluasi Pengukuran Model (*Outer Model*)

Pengujian pengukuran untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Pengukuran meliputi pemeriksaan kategori validitas konvergen yaitu reliabilitas item individual, reliabilitas





konsistensi internal, ekstraksi varians rata-rata dan validitas diskriminan.

a) *Individual Indicator Reliability*

Dalam mengukur reliabilitas item individual, berdasarkan nilai *standardized loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antara setiap indikator dengan konstraknya. Menurut (Hair dkk., 2014) nilai *loading factor* diatas 0,7 dapat dikatakan ideal, artinya bahwa indikator tersebut dikatakan valid sebagai indikator yang mengukur konstrak.

b) *Internal Consistency Reliability*

Pada pengukuran reliabilitas konsistensi internal dari nilai *composite reliability* dapat mengevaluasi *internal consistency*. Nilai batas 0,7 atau lebih tinggi dianggap dapat diterima, sedangkan nilai diatas 0,8 hingga 0,9 dianggap sangat memuaskan (Hair dkk., 2021).

c) *Average Variance Extracted (AVE)*

Ekstraksi varians rata-rata merupakan angka yang mewakili jumlah variasi variable default yang dapat dimasukkan dalam konfigurasi default. Nilai AVE minimum 0,5 menunjukkan ukuran validitas konvergen yang baik.

d) *Discriminant Validity*

Validitas diskriminan dinilai dengan *cross-loading* untuk menjaga hubungan antar variabel yang akan membandingkan nilai AVE dengan kuadrat nilai korelasi antar variabel. Hasil yang diharapkan nilai AVE harus lebih besar dari nilai akar kuadrat korelasi antar variabel.

2) Evaluasi Struktural Model (*Inner Model*)

Analisis model struktural mencakup enam tahap pengujian, yaitu *path coefficient* (β), *coefficient of determinant* (R^2), *t-test* dengan *metode bootstrapping*, *effect size* (f^2), dan *predictive relevance* (Q^2) (Hair dkk., 2021).



- a) Uji *path coefficient* (β)
 Uji koefisien jalur (β) mengukur signifikansi hubungan antar variabel dengan memperhatikan koefisien jalur. *Path coefficient* menunjukkan kekuatan hubungan antar variabel, dan diuji dengan batas 0,1 untuk menilai pengaruh jalur terhadap model.
- b) Uji *coefficient of determinant* (R^2)
 Uji koefisien determinasi (R^2) menjelaskan pengaruh variabel *independent* terhadap variabel *dependent*. Nilai R^2 sekitar 0,67 artinya kuat, 0,33 moderat, dan 0,19 lemah.
- c) Uji *t-test* dan *p-value*
 Dengan metode *bootstrapping* pada uji *t-test* dan *p-value* untuk mendapatkan kriteria yang signifikan. Dalam penelitian ini, uji dua sisi dengan signifikansi 5% digunakan untuk menguji hipotesis. Jika *t-test* lebih besar dari 1,96 atau *p-value* lebih besar dari 0,05, maka hipotesis ditolak.
- d) Uji *effect size* (f^2)
 Mengukur kekuatan efek variabel independen terhadap variabel dependen, dengan nilai *threshold* sekitar 0,02 untuk efek kecil, 0,15 untuk efek sedang, dan 0,35 untuk efek besar. Rumus uji *effect size* (f^2), sebagai berikut:

$$f^2 = \frac{R^2 \text{ include} - R^2 \text{ exclude}}{1 - R^2 \text{ include}} \quad \dots(2)$$

Keterangan:

$R^2 \text{ include}$ = nilai R^2 yang diperoleh ketika konstruk eksogen dimasukkan ke model

$R^2 \text{ exclude}$ = nilai R^2 yang diperoleh ketika konstruk eksogen dikeluarkan ke model

- e) Uji *predictive relevance* (Q^2)
 Menilai variabel yang memiliki kemampuan prediktif yang signifikan terhadap variabel lain. Dengan menguji



predictive relevance (Q^2) menggunakan metode *blindfolding* dapat menghasilkan nilai Q^2 lebih besar dari nol maka korelasi prediktif sangat kuat.

2.2.10 SmartPLS

Menurut Ghozali & Latan (2015), Smart-PLS adalah perangkat lunak statistik pertama yang dikembangkan oleh *Jan-Bernd Lohmoller* dalam bentuk *Latent Variable Partial Least Square* (LVPLS). Seperti *Lisrel* dan *Amos*, tujuan Smart-PLS adalah untuk menguji korelasi antara variabel, baik antar variabel laten maupun antara variabel laten dengan variabel indikator. Smart-PLS merupakan *software* analisis PLS-SEM dalam bentuk *graphical user interface* (GUI), yang dapat membantu pengolahan data dengan model PLS yang jumlah sampelnya terbatas (Hair dkk., 2014). Pada smartPLS pengguna melakukan impor data indikator variabel ke dalam model. Ada beberapa komponen didalam SmartPLS (Hussein, 2015), sebagai berikut:

1) Konstruk Eksogen

Konstruk eksogen adalah variabel independen yang mempengaruhi konstruk lainnya pada suatu model. Dalam penelitian, konstruk ini biasanya berfungsi sebagai faktor yang mempengaruhi variabel dependen.

2) Konstruk Endogen

Konstruk endogen adalah variabel dependen yang dipengaruhi oleh konstruk eksogen. Dalam model penelitian, konstruk endogen merupakan hasil dari interaksi berbagai faktor dan dapat diprediksi oleh variabel lainnya.

3) Variabel Laten

Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dapat prediksi melalui pengukuran variabel lain. Variabel laten merepresentasikan konsep yang kompleks atau abstrak, seperti kecerdasan, kepuasan, atau motivasi.

4) *Observal Variable*

Variabel observabel adalah variabel yang dapat diukur atau diamati secara langsung. Variabel ini berupa data nyata yang dapat dikumpulkan, seperti nilai ujian, pendapatan seseorang, atau jumlah kunjungan pemeriksaan ke dokter.



