

Analysis of Factors Affecting Intention to Use and User Satisfaction of Paylater Using DeLone & McLean Adoption Model

Analisis Faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Paylater Menggunakan Model Adopsi DeLone & McLean

Ulil Azmi Utari¹, Yuli Fauziah²

^{1,2} Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta, Indonesia

¹124180010@upnyk.ac.id, ^{2*}yuli.fauziah@upnyk.ac.id

*: *Penulis korespondensi (corresponding author)*

Informasi Artikel

Received: August 2023

Revised: September 2023

Accepted: October 2023

Published: October 2023

Abstract

Purpose: This study aims to determine the factors that affect the intention to use and satisfaction of GoPayLater users in Yogyakarta, by assessing the relationship between variables so that recommendation for improvement can be given.

Design/methodology/approach: This study uses the DeLone & McLean adoption model by Seddon which includes 5 constructs namely system quality, information quality, perceived usefulness, intention to use and user satisfaction. Primary data collection was conducted by distributing questionnaires using likert scale measurement to 128 GoPayLater users. The data analysis technique used is SEM-PLS to test the measurement model, structural model and test the hypothesis via SmartPLS software.

Findings/results: Based on the results of hypothesis testing in this study, two hypotheses were rejected from eight hypotheses. These findings indicate that perceived usefulness has a positive and significant effect on intention to use, while the variables of system quality and information quality do not have a significant effect directly on intention to use GoPayLater. The R-Square test results show that system quality, information quality and perceived usefulness simultaneously have an effect of 34,4% on intention to use GoPayLater. This study also proves that variables of system quality, information quality and perceived usefulness have a positive and significant effect on GoPayLater user satisfaction, with the level of influence given simultaneously is 51,7%.

Originality/value/state of the art: Several previous studies have tested GoPayLater from various aspects, but no research has been found that assesses the relationship and

effect of system quality, information quality and perceived usefulness on intention to use and user satisfaction using the DeLone & McLean adoption model by Seddon.

Keywords: paylater; intention to use; user satisfaction; delone & mclean; seddon; IS succes model;
Kata kunci: paylater; minat penggunaan; kepuasan pengguna; delone & mclean; seddon; model kesuksesan SI;

Abstrak

Tujuan: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap minat penggunaan dan kepuasan pengguna GoPayLater di Yogyakarta, dengan menilai hubungan antar variabelnya sehingga dapat diberikan rekomendasi perbaikan.

Perancangan/metode/pendekatan: Penelitian ini menggunakan model adopsi DeLone & McLean oleh Seddon yang meliputi 5 konstruk yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kegunaan, minat penggunaan dan kepuasan pengguna. Pengumpulan data primer dilakukan dengan menyebarkan kuesioner yang menggunakan pengukuran skala likert kepada 128 pengguna GoPayLater. Teknis analisis data yang digunakan yaitu SEM-PLS untuk menguji model pengukuran, model struktural serta menguji hipotesis melalui *software* SmartPLS.

Hasil: Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini terdapat dua hipotesis yang ditolak dari delapan hipotesis. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat penggunaan, sedangkan variabel kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat penggunaan GoPayLater. Hasil uji R-Square menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan secara simultan berpengaruh sebesar 34,4% terhadap minat penggunaan GoPayLater. Penelitian ini juga membuktikan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna GoPayLater, dengan tingkat pengaruh yang diberikan secara simultan yaitu sebesar 51,7%.

Keaslian/state of the art: Beberapa penelitian terdahulu telah melakukan pengujian terhadap GoPayLater dari berbagai aspek, namun belum ditemukan penelitian yang menilai hubungan dan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan dan kepuasan pengguna menggunakan model adopsi DeLone & McLean oleh Seddon.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi khususnya sejak masa pandemi menyebabkan munculnya macam-macam tren baru pada berbagai aspek kehidupan, termasuk pada bidang keuangan. Salah satu produk teknologi keuangan yang menunjukkan peningkatan tren adalah layanan *paylater*, sebagaimana dinyatakan dalam laporan ekosistem *paylater* di Indonesia yaitu layanan *paylater* menempati posisi kedua sebagai layanan favorit di kalangan masyarakat setelah layanan dompet digital (*e-wallet*)[1]. Berdasarkan Laporan Perilaku Konsumen *E-Commerce* Indonesia 2022 menunjukkan bahwa jumlah pengguna *paylater* dalam melakukan transaksi non tunai di *e-commerce* sepanjang tahun 2022 mengalami kenaikan 10% dibandingkan pada tahun 2021[2].

Berdasarkan laporan DSRResearch, GoPayLater menempati urutan kedua layanan *paylater* terbanyak yang digunakan oleh masyarakat setelah layanan Shopee Paylater[3]. Meskipun hanya berbeda satu tingkat, namun selisih pengguna GoPayLater dan SPayLater cukup besar yaitu 44,6% yang mana menunjukkan bahwa masih adanya potensi perbaikan cukup besar yang dapat dilakukan oleh pihak GoPayLater untuk meningkatkan minat penggunaan dan keunggulan kompetitif diantara para pesaingnya khususnya dalam mengatasi *gap* yang cukup besar tersebut. Salah satu upaya untuk meningkatkan keunggulan kompetitif ataupun dalam mempertahankan eksistensi ditengah *hyper competition* yaitu dengan memuaskan kebutuhan pengguna, yang mana kepuasan tersebut bergantung pada persepsi dan harapan yang dimiliki[4]. Oleh karena itu penting untuk dilakukan analisis untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi minat penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap suatu layanan, dalam hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan model pengukuran kesuksesan sistem informasi seperti *End User Computing Satisfaction* (EUCS), *Technology Acceptance Model* (TAM), dan model *DeLone and McLean* (D&M).

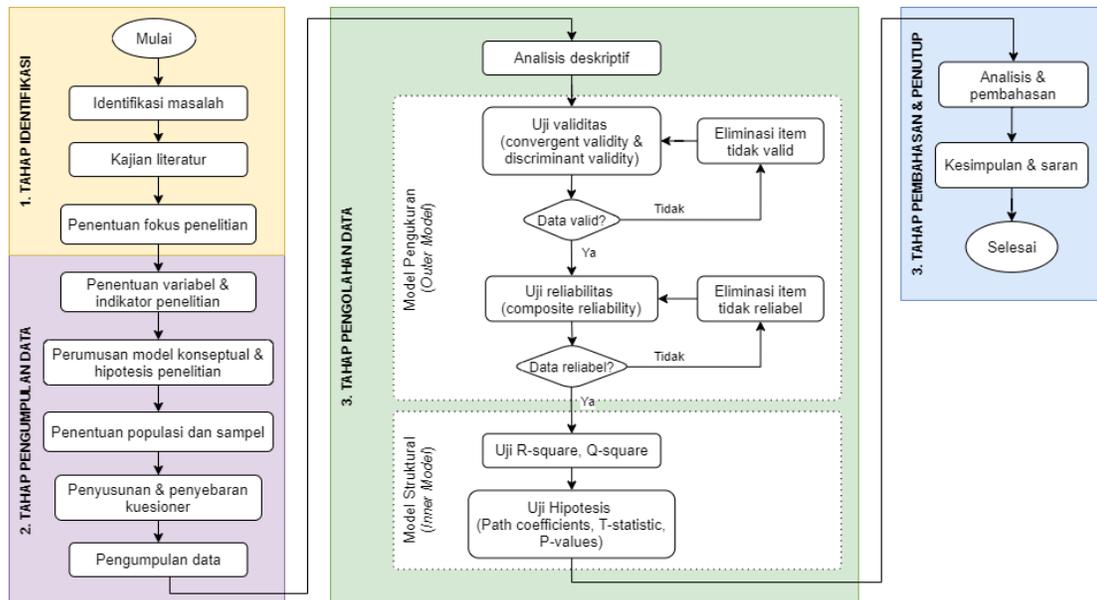
Pengukuran dengan model EUCS fokus pada aspek isi, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu untuk menilai kepuasan pengguna. Sedangkan model TAM digunakan untuk menganalisis faktor tingkat penerimaan dan penggunaan aplikasi sebagaimana yang dilakukan oleh Maharseni dalam penelitiannya terhadap sebuah aplikasi akuntansi[5]. Meskipun model TAM valid digunakan dalam menjawab kebutuhan pada kegagalan sistem informasi karena kurangnya minat penggunaan, hasil yang didapatkan dengan menggunakan model ini hanya gambaran umum saja mengenai minat dan perilaku pengguna terhadap penerimaan sistem informasi[6]. Model selanjutnya yang secara luas diterima sebagai model komprehensif untuk evaluasi SI yaitu model DeLone & McLean yang mana menilai dari berbagai aspek seperti kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, minat penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih sehingga model ini dapat menunjukkan evaluasi sistem dari sudut pandang pengguna yaitu kepuasan pengguna [7], [8].

Dalam perkembangannya, model DeLone & McLean telah diuji validitasnya oleh berbagai peneliti bahkan diadopsi secara konseptual dengan penambahan ataupun perubahan pada dimensi pengukurannya. Sebagaimana yang dilakukan oleh Seddon dalam artikel ilmiah berjudul “*A Respesification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success*” yang memperluas model aslinya dan menambahkan dimensi baru yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) yang memengaruhi kepuasan pengguna[9]. Model kesuksesan sistem informasi *DeLone and McLean* yang diadopsi oleh Seddon ini juga diterapkan oleh Rana dalam penelitiannya untuk mengukur minat penggunaan dan kepuasan pengguna *Online Public Grievance Redressal System* (OPGRS) di India yang mana menunjukkan hasil signifikan[10].

Atas dasar tersebut maka pada penelitian ini berfokus untuk menilai minat penggunaan dan kepuasan pengguna dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean yang dimodifikasi oleh Seddon untuk menganalisis hubungan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, persepsi kegunaan, minat penggunaan dan kepuasan pengguna GoPayLater di Yogyakarta.

2. Metode/Perancangan

Penelitian ini menggunakan pendekatan secara kuantitatif dalam menjawab rumusan masalah penelitian, sehingga dibutuhkan sumber data primer yang dikumpulkan melalui Google Form berisi kuesioner penelitian yang menggunakan pengukuran dengan skala likert. Analisis data yang digunakan yaitu SEM-PLS melalui software SmartPLS 3. Rincian alur penelitian ini secara umum terdiri dari empat tahapan yaitu tahap identifikasi, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data dan tahap pembahasan & penutup sebagaimana ditunjukkan pada **Gambar 1**.



Gambar 1. Alur Penelitian

2.1. Tahap Identifikasi

Tahapan awal dalam penelitian ini yaitu mengidentifikasi permasalahan yang dapat diangkat menjadi topik penelitian, kemudian melakukan kajian literatur untuk menentukan fokus penelitian dan menemukan *research gap* dari penelitian terdahulu.

2.1.1. Objek Penelitian

Objek pada penelitian ini adalah fitur layanan GoPayLater pada aplikasi Gojek yang berfokus pada penilaian kualitas sistem, kualitas informasi, persepsi kegunaan, minat penggunaan dan kepuasan pengguna GoPayLater.

2.1.2. Subjek Penelitian

Subjek pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi Gojek secara umum dan yang secara khusus memenuhi kriteria yaitu pengguna fitur layanan GoPayLater pada aplikasi Gojek yang berdomisili di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2.2. Tahap Pengumpulan Data

Pada tahap ini untuk mengumpulkan data maka terlebih dahulu perlu menentukan variabel dan indikator penelitian sesuai model konseptual yang akan digunakan, sehingga dapat diketahui rumusan hipotesis yang diuji. Penentuan sampel dan penyusunan instrumen penelitian juga dilakukan pada tahap ini hingga penyebaran dan pengumpulan kuesioner dilakukan.

2.2.1. Variabel dan Indikator Penelitian

Berikut ini variabel-variabel yang digunakan pada penelitian ini beserta indikatornya ditunjukkan pada **Tabel 1**.

Tabel 1. Variabel dan Indikator

Variabel	Indikator	Penjelasan	Kode
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan Penggunaan (<i>ease of use</i>)	Yaitu mengenai tingkat kepercayaan pengguna bahwa sistem tertentu mudah digunakan atau tanpa memerlukan usaha keras [11]	SQ.1
	Keandalan sistem (<i>system reliability</i>)	Merujuk pada sejauh mana sistem dapat diandalkan (tersedia secara teknis) dari waktu ke waktu [12]	SQ.2
	Waktu respon (<i>response time</i>)	Mengenai respons cepat (ketepatan waktu) sistem dalam menanggapi permintaan pengguna atau memberikan tindakan [12]	SQ.3
	Fleksibilitas sistem (<i>system felexibility</i>)	Terkait dengan kemampuan penyesuaian sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna yang berubah-ubah [13]	SQ.4
	Keamanan (<i>security</i>)	Mengacu pada perlindungan informasi dan sistem informasi terhadap akses, penggunaan, pengungkapan, pengoperasian, modifikasi, atau penghancuran oleh pengguna yang tidak sah untuk memastikan kerahasiaan, integritas, dan kegunaan (Nurul et al., 2022)	SQ.5
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Kelengkapan (<i>completeness</i>)	Yaitu semua nilai atau informasi keluaran sistem terekam dan disajikan secara lengkap [12]	IQ.1
	Keakuratan (<i>accuracy</i>)	Mengenai sejauh mana informasi yang diberikan benar, tidak ambigu, bermakna, dapat dipercaya dan konsisten [12]	IQ.2
	Kekinian (<i>currency</i>)	Yaitu terkait informasi keluaran yang selalu up to date atau terbaru [12]	IQ.3
	Relevan (<i>relevance</i>)	Informasi yang disediakan dapat digunakan dan berkaitan atau sesuai dengan kebutuhan pengguna [14]	IQ.4
	Kemudahan pemahaman (<i>ease of understanding</i>)	Yaitu informasi mudah dipahami, jelas dan terbaca [15]	IQ.5
Persepsi Kegunaan (<i>Perceived Usefulness</i>)	Mempercepat pekerjaan (<i>work more quickly</i>)	Pengguna akan merasa penggunaan teknologi berguna jika dapat membantu menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih cepat [16]	PU.1
	Meningkatkan kinerja (<i>improve performance</i>)	Penggunaan teknologi yang dapat meningkatkan kinerja pengguna akan dianggap berguna [16]	PU.2
	Meningkatkan efektifitas (<i>enhance effectiveness</i>)	Peningkatan efektivitas pekerjaan yang dirasakan oleh pengguna akan meningkatkan kepercayaan bahwa teknologi tersebut berguna [16]	PU.3
	Memudahkan pekerjaan (<i>make job easier</i>)	Penggunaan teknologi yang memudahkan penggunaannya dalam melakukan pekerjaan akan meningkatkan persepsi kegunaan teknologi tersebut [16]	PU.4

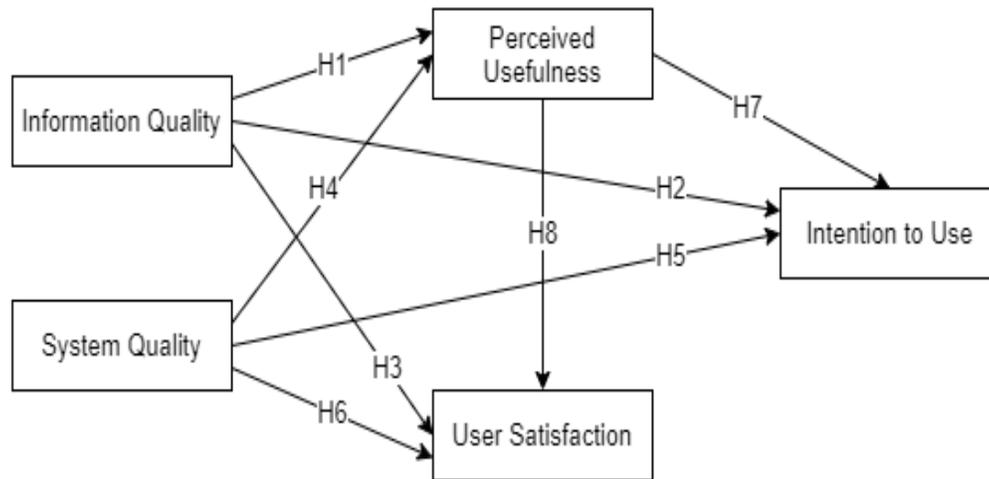
	Berguna secara keseluruhan (<i>overall useful</i>)	Penggunaan teknologi yang secara keseluruhan dianggap berguna oleh pengguna akan meningkatkan kepercayaan / persepsi terhadap teknologi tersebut [16]	PU.5
Niat untuk Menggunakan (<i>Intention to Use</i>)	Niat penggunaan kembali (<i>intend to reuse</i>)	Niat untuk menggunakan kembali sistem di masa mendatang [17]	IU.1
	Rencana penggunaan (<i>plan to use</i>)	Yaitu rencana untuk menggunakan sistem sesering mungkin [17]	IU.2
	Penggunaan sehari-hari (<i>daily use</i>)	Terkait niat untuk menggunakan sistem dalam kehidupan sehari-hari [17]	IU.3
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Memenuhi ekspektasi (<i>met expectation</i>)	Yaitu sistem dapat memenuhi ekspektasi / harapan pengguna [18]	US.1
	Kepuasan secara menyeluruh (<i>overall satisfaction</i>)	Tingkat kepuasan pengguna secara menyeluruh terhadap sistem [18]	US.2

2.2.2. Model Konseptual dan Hipotesis Penelitian

Dasar pengembangan teori pada penelitian ini menggabungkan dua model kesuksesan sistem informasi yaitu oleh [19] dan penelitian Seddon tahun 1997. Beberapa peneliti terdahulu telah melakukan pengujian dengan menggabungkan dua model ini dalam menilai kesuksesan sistem, sehingga pada penelitian ini dijadikan sebagai rujukan dan mendukung kelayakan model konseptual penelitian ini. Pada tahun 2010, Floropoulos dan beberapa peneliti lainnya menggunakan model kesuksesan oleh DeLone & McLean dan Seddon yang mana pada pengembangan model ini digunakan konstruk *information quality, system quality, service quality, perceived usefulness & user satisfaction*. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa diantara kelima konstruk tersebut terdapat hubungan yang kuat dan semua hipotesis terdukung, kecuali hubungan antara *system quality & user satisfaction*. Pada penelitian tersebut tidak dilakukan pengukuran pada dimensi *net benefits* sebagaimana yang disarankan pada model DeLone & McLean dan Seddon, karena menggunakan kepuasan pengguna sebagai ukuran kesuksesan. Selain itu penelitian saat ini memperlakukan variabel kegunaan (*usefulness*) untuk merepresentasikan kategori dampak individu (*net benefit*) [20].

Penelitian lainnya yang menggabungkan kedua model kesuksesan DeLone & McLean dan Seddon yaitu penelitian yang dilakukan oleh Rana, Dwivedi dan Williams pada tahun 2013 yang mengukur minat penggunaan dan kepuasan dari pengguna *Online Public Grievance Redressal System* (OPGRS) di India. Hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa *information quality* dan *system quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness, intention to use & user satisfaction*. Serta *perceived usefulness* terbukti berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* dan *user satisfaction* [10]. Pada penelitian ini variabel *service quality* tidak dipertimbangkan karena tujuan penelitian terbatas untuk mengukur niat penggunaan & kepuasan pengguna sistem *e-government* tertentu yang mana tidak menyangkut keyakinan pengguna mengenai pelayanan yang diberikan oleh departemen TI. Selain itu variabel persepsi kegunaan diusulkan dengan pertimbangan bahwa persepsi kegunaan dispesifikan untuk analisis individual terhadap minat pengguna dan tidak hanya terkait dengan sistem yang digunakan Rana, Dwivedi & Williams (2013) [21]. Dengan mengacu pada beberapa referensi tersebut, maka penelitian ini menggunakan 5 variabel yang meliputi : Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Persepsi Kegunaan (*Perceived Usefulness*), Minat Penggunaan (*Intention to Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*).

Berdasarkan beberapa referensi penelitian terdahulu tersebut maka penggunaan model konseptual pada penelitian ini merujuk pada penelitian yang dilakukan Rana, Dwivedi & Williams pada tahun 2013. Berikut ini ditunjukkan model konseptual pada **Gambar 2**.



Gambar 2. Model Konseptual

Sumber : Rana et al., 2013

Sesuai dengan hubungan antar variabel yang ditunjukkan pada model konseptual di atas, maka rumusan hipotesis yang diuji pada penelitian ini yaitu sebagai berikut.

H1 : *Information Quality* berpengaruh positif & signifikan terhadap *Perceived Usefulness*

H2 : *Information Quality* berpengaruh positif & signifikan terhadap *Intention to Use*

H3 : *Information Quality* berpengaruh positif & signifikan terhadap *User Satisfaction*

H4 : *System Quality* berpengaruh positif & signifikan terhadap *Perceived Usefulness*

H5 : *System Quality* berpengaruh positif & signifikan terhadap *Intention to Use*

H6 : *System Quality* berpengaruh positif & signifikan terhadap *User Satisfaction*

H7 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif & signifikan terhadap *Intention to Use*

H8 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif & signifikan terhadap *User Satisfaction*

2.2.3. Teknik Pengambilan Sampel

Penentuan jumlah sampel yang akan diuji pada penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow seperti yang ditunjukkan pada **Persamaan (1)** di bawah ini

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{d^2} \quad (1)$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1-0,5)}{0,10^2} = 96,04$$

Keterangan :

n = Jumlah sampel yang diperlukan

z = Nilai standart distribusi sampel (tingkat kepercayaan 95%)

P = Proporsi sampel yang tidak diketahui (maksimal estimasi)

d^2 = Tingkat kesalahan

2.3. Tahap Pengolahan Data

Setelah data terkumpul maka langkah selanjutnya yaitu dilakukan pengolahan data dengan teknik analisis multivariat *Structural Equation Model – Partial Least Square* (SEM-PLS) yang meliputi pengujian model pengukuran dan pengujian model struktural. Pengukuran ini sebagaimana dijelaskan oleh Ghozali & Latan dalam bukunya berjudul “Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris” [22].

2.3.1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran menunjukkan bagaimana setiap indikator atau variabel manifest dapat mempresentasikan variabel laten untuk diukur. Pada tahap ini dilakukan uji validitas dan reliabilitas, berikut ini ditunjukkan kriteria pengukuran model pengukuran pada **Tabel 2**.

Tabel 2. Rule of Thumb Model Pengukuran

Pengujian	Parameter	Kriteria
Validitas Convergent	<i>Loading Factor</i>	0,70 untuk Confirmatory Research > 0,60 untuk Exploratory Research
	<i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	> 0,50 untuk Confirmatory Research maupun Exploratory Research
	<i>Communalty</i>	> 0,50 untuk Confirmatory Research maupun Exploratory Research
Validitas Discriminant	<i>Cross Loading</i>	> 0,70 untuk setiap variabel
	Akar kuadrat AVE dan Korelasi antar Konstruk Laten	Akar kuadrat AVE > Korelasi antar Konstruk Laten
Reliabilitas	<i>Chronbach's Alpha</i>	> 0,70 untuk Confirmatory Research > 0,60 masih dapat diterima untuk Exploratory Research
	<i>Composite</i>	> 0,70 untuk Confirmatory Research
	<i>Reliability</i>	0,60 – 0,70 untuk Exploratory Research

Sumber : Buku Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris, 2015

2.3.2. Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural pada PLS-SEM digunakan untuk menilai estimasi tingkat hubungan antar variabel laten atau konstruk. Pada tahap ini dilakukan uji nilai *R-square* (R^2), *Q-square* (Q^2) dan nilai signifikansi (*t-statistic*) antar konstruk dengan *path coefficients*. Berikut ini kriteria pengukuran pada model struktural ditunjukkan pada **Tabel 3**.

Tabel 3. Rule of Thumb Model Struktural

Parameter	Kriteria
R-Square	0.67, 0.33 dan 0.19 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah (Chin 1998) 0.75, 0.50 dan 0.25 menunjukkan model kuat, moderate dan lemah (Hair et al. 2011)
Q-Square predictive relevance	$Q^2 > 0$ menunjukkan model memiliki relevansi prediktif $Q^2 < 0$ menunjukkan model kurang memiliki relevansi prediktif
Path Coefficients	T-statistic 1,65 (tingkat signifikansi 10%) T-statistic 1,96 (tingkat signifikansi 5%) T-statistic 2,58 (tingkat signifikansi 1%)

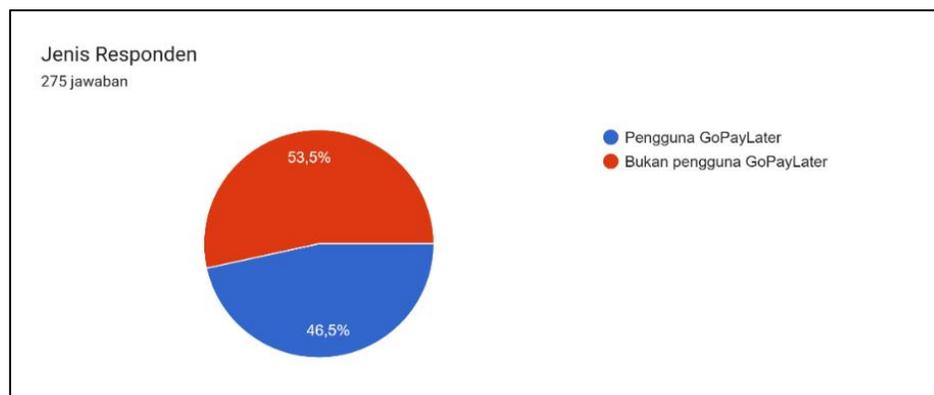
Sumber : Buku Partial Least Square Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris, 2015

2.4. Tahap Pembahasan dan Penutup

Pada tahap ini hasil pengolahan data dari berbagai pengujian pengukuran model dan struktural hingga uji hipotesis akan dibahas secara lebih detail dan menyeluruh. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan ini maka akan ditarik kesimpulan untuk menjawab tujuan dan rumusan masalah pada penelitian ini, sehingga dapat memberikan saran atau rekomendasi perbaikan.

3. Hasil dan Pembahasan

Proses penyebaran kuesioner dan pengumpulan data dilakukan sejak tanggal 3 Maret hingga 10 April 2023 dengan jumlah data keseluruhan yang terkumpul adalah 275 data. Berikut ini ditunjukkan pada **Gambar 3** diagram persentase karakteristik jenis responden penelitian.



Gambar 3. Diagram Persentase Jenis Responden
Sumber : Hasil Pengumpulan Data Kuesioner, 2023

Berdasarkan data pada gambar di atas ditunjukkan bahwa terdapat 139 responden pengguna Gojek yang tidak menggunakan GoPayLater (53,5%) dan terdapat 128 responden pengguna Gojek yang menggunakan GoPayLater, jadi diketahui bahwa pada penelitian ini persentase pengguna GoPayLater kurang dari setengah jumlah keseluruhan pengguna Gojek.

3.1. Hasil Pengujian Model Pengukuran

3.1.1. Validitas Konvergen

Berikut ini ditunjukkan pada **Tabel 4** hasil uji validitas konvergen dengan aplikasi SmartPLS yang telah dilakukan pada setiap indikator/ instrumen penelitian.

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Konvergen

Indikator	Outer Loadings	AVE	Loading factor $\geq 0,7$ & AVE $\geq 0,5$	Keterangan
SQ.1	0,753	0,526	Terpenuhi	Valid
SQ.2	0,718		Terpenuhi	Valid
SQ.3	0,736		Terpenuhi	Valid
SQ.4	0,657		Tidak Terpenuhi	Tidak Valid
SQ.5	0,756		Terpenuhi	Valid
IQ.1	0,714	0,548	Terpenuhi	Valid
IQ.2	0,756		Terpenuhi	Valid
IQ.3	0,685		Tidak Terpenuhi	Tidak Valid
IQ.4	0,818		Terpenuhi	Valid
IQ.5	0,719		Terpenuhi	Valid
PU.1	0,605	0,535	Tidak Terpenuhi	Tidak Valid

PU.2	0,700		Terpenuhi	Valid
PU.3	0,798		Terpenuhi	Valid
PU.4	0,752		Terpenuhi	Valid
PU.5	0,786		Terpenuhi	Valid
IU.1	0,775		Terpenuhi	Valid
IU.2	0,859	0,701	Terpenuhi	Valid
IU.3	0,874		Terpenuhi	Valid
US.1	0,865		Terpenuhi	Valid
US.2	0,827	0,716	Terpenuhi	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 4 di atas, diketahui bahwa terdapat 3 indikator (instrumen pengujian) yang memiliki nilai *loading factor* lebih kecil dari 0,7 yaitu SQ.4 (fleksibilitas sistem), IQ.3 (kekinian informasi) dan PU.1 (mempercepat pekerjaan) sehingga indikator tersebut dinyatakan tidak memenuhi kriteria atau tidak valid. Oleh karena itu harus dilakukan pengujian validitas konvergen ulang dengan terlebih dahulu menghapus indikator yang tidak valid tersebut. Berikut ini ditunjukkan pada **Tabel 5** hasil dari pengujian ulang validitas konvergen yang telah dilakukan.

Tabel 5. Hasil Uji Ulang Validitas Konvergen

Indikator	Outer Loadings	AVE	Loading factor $\geq 0,7$ & AVE $\geq 0,5$	Keterangan
SQ.1	0,756		Terpenuhi	Valid
SQ.2	0,732	0,577	Terpenuhi	Valid
SQ.3	0,781		Terpenuhi	Valid
SQ.5	0,769		Terpenuhi	Valid
IQ.1	0,740		Terpenuhi	Valid
IQ.2	0,788	0,601	Terpenuhi	Valid
IQ.4	0,835		Terpenuhi	Valid
IQ.5	0,734		Terpenuhi	Valid
PU.2	0,719		Terpenuhi	Valid
PU.3	0,806	0,596	Terpenuhi	Valid
PU.4	0,760		Terpenuhi	Valid
PU.5	0,801		Terpenuhi	Valid
IU.1	0,771		Terpenuhi	Valid
IU.2	0,862	0,702	Terpenuhi	Valid
IU.3	0,876		Terpenuhi	Valid
US.1	0,864		Terpenuhi	Valid
US.2	0,829	0,716	Terpenuhi	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Sesuai dengan data yang ditunjukkan pada Tabel 4 di atas berarti semua indikator pengujian yang tersisa sebanyak 17 indikator telah memenuhi kriteria (*loading factor* lebih besar dari 0,7 dan nilai AVE lebih besar dari 0,5) sehingga uji validitas konvergen semua indikator telah valid.

3.1.2. Validitas Diskriminan

Berikut ini ditunjukkan pada **Tabel 6** hasil pengujian validitas diskriminan dengan melihat nilai *cross loading* pada konstruk indikatornya.

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Diskriminan

System Quality	Information Quality	Perceived Usefulness	Intention to Use	User Satisfaction
----------------	---------------------	----------------------	------------------	-------------------

SQ.1	0.756	0.434	0.348	0.274	0.423
SQ.2	0.732	0.443	0.380	0.365	0.443
SQ.3	0.781	0.466	0.467	0.304	0.459
SQ.5	0.769	0.514	0.392	0.379	0.398
IQ.1	0.417	0.740	0.283	0.203	0.317
IQ.2	0.548	0.788	0.492	0.424	0.497
IQ.4	0.477	0.835	0.327	0.271	0.492
IQ.5	0.424	0.734	0.375	0.302	0.340
PU.2	0.269	0.337	0.719	0.363	0.397
PU.3	0.534	0.443	0.806	0.431	0.576
PU.4	0.329	0.349	0.760	0.504	0.468
PU.5	0.449	0.381	0.801	0.414	0.543
IU.1	0.405	0.264	0.427	0.771	0.468
IU.2	0.338	0.375	0.497	0.862	0.400
IU.3	0.358	0.374	0.469	0.876	0.401
US.1	0.522	0.524	0.553	0.404	0.864
US.2	0.435	0.396	0.549	0.450	0.829

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan hasil uji validitas diskriminan sebagaimana yang ditunjukkan pada Tabel 5 di atas maka ditemukan bahwa semua nilai *cross loading* setiap konstruk lebih besar dari konstruk lainnya dan juga memenuhi kriteria yaitu nilai *cross loading* lebih besar dari 0,7. Hasil uji ini menunjukkan bahwa setiap indikator pada konstruk yang berbeda terbukti memiliki korelasi yang rendah antar konstruksinya.

3.1.3. Reliabilitas

Berikut ini ditunjukkan pada **Tabel 7** hasil pengujian reliabilitas dengan melihat nilai *composite reliability* pada SmartPLS

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Composite Reliability	Nilai Composite Reliability > 0,7	Keterangan
System Quality	0,857	Terpenuhi	Reliabel
Information Quality	0,875	Terpenuhi	Reliabel
Perceived Usefulness	0,855	Terpenuhi	Reliabel
Intention to Use	0,845	Terpenuhi	Reliabel
User Satisfaction	0,835	Terpenuhi	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan data yang ditunjukkan pada Tabel 6 di atas maka ditemukan bahwa nilai *composite reliability* variabel *system quality* adalah 0,857, variabel *information quality* adalah 0,875, variabel *perceived usefulness* adalah 0,855, variabel *intention to use* adalah 0,845, dan variabel *user satisfaction* adalah 0,835. Nilai *composite reliability* setiap variabel telah memenuhi kriteria yaitu lebih besar dari 0,7 sehingga dapat dinyatakan reliabel semua.

3.2. Hasil Pengujian Model Struktural

3.2.1. R-Square

Berikut ini dapat dilihat hasil pengujian *R-Square* terhadap variabel *Intention to Use* (IU), *Perceived Usefulness* (PU) dan *User Satisfaction* (US) pada **Tabel 8** di bawah ini.

Tabel 8. Hasil Uji R-Square

Variabel	R ²	Persentase	Keterangan
Intention to Use	0,344	34,4%	Moderat
Perceived Usefulness	0,323	32,3%	Lemah
User Satisfaction	0,517	51,7%	Moderat

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan hasil pengujian yang ditunjukkan pada Tabel 8 di atas maka diketahui bahwa nilai *R-Square* (R^2) variabel *intention to use* adalah 0,344 yang termasuk kategori moderat, variabel *perceived usefulness* adalah 0,323 yang termasuk kategori lemah dan variabel *user satisfaction* adalah 0,517 yang termasuk kategori moderat. Nilai tersebut menunjukkan besarnya tingkat pengaruh yang diberikan variabel bebas (*system quality*, *information quality* dan *perceived usefulness*) terhadap variabel terikat, sehingga dapat diketahui bahwa pengaruh paling besar diberikan pada variabel *user satisfaction* yakni dengan persentase 51,7% kemudian terhadap variabel *intention to use* sebanyak 34,4% dan pengaruh terkecil terhadap variabel *perceived usefulness* sebesar 32,3%.

3.2.2. Q-Square

Berikut ini ditunjukkan pada **Tabel 9** hasil pengujian *Q-Square* yang dilakukan pada SmartPLS dengan melalui prosedur *blindfolding* lalu untuk menampilkan nilai Q^2 maka pilih *Construct Crossvalidated Redudancy* pada *Final Results*.

Tabel 9. Hasil Uji *Q-Square*

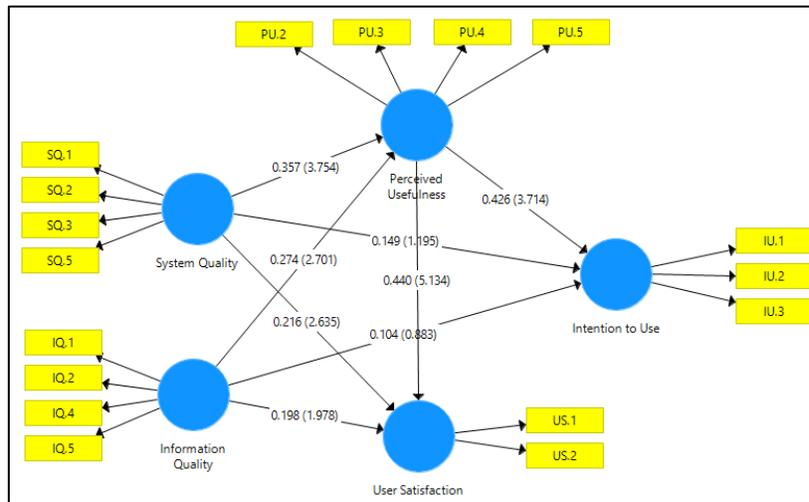
Variabel	Q ²
Perceived Usefulness	0,181
Intention to Use	0,228
User Satisfaction	0,350

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan hasil uji yang ditunjukkan pada tabel 4.10 di atas dapat dilihat bahwa nilai Q^2 variabel *perceived usefulness* yaitu 0,181, lalu variabel *intention to use* yaitu 0,228 dan variabel *user satisfaction* yaitu 0,350. Setiap variabel tersebut menunjukkan nilai Q^2 lebih besar dari 0 yang berarti bahwa setiap variabel bebas yang memengaruhi variabel terikat pada model ini memiliki *predictive relevance*.

3.2.3. Path Coefficients

Pengujian model struktural dengan melihat nilai arah hubungan antar variabel dilakukan untuk mengetahui apakah hubungannya positif atau negatif. Pada **Gambar 4** di bawah dapat dilihat nilai *Path Coefficients* dan *T-Statistic* pada setiap garis uji hipotesis yang menghubungkan variabel bebas dan variabel terikat



Gambar 4. Hasil Uji *Path Coefficients* pada *Path Model*
Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Untuk memudahkan pembacaan hasil uji pada *path coefficients* dengan *bootstrapping* diatas, maka berikut ini pada **Tabel 10** ditunjukkan secara jelas nilai *path coefficients* setiap hipotesis beserta arah hipotesis yang ditunjukkan.

Tabel 10. Hasil Uji *Path Coefficients*

Hipotesis	Path Coefficients	Keterangan
H1 : Information Quality → Perceived Usefulness	0,274	Positif
H2 : Information Quality → Intention to Use	0,104	Positif
H3 : Information Quality → User Satisfaction	0,198	Positif
H4 : System Quality → Perceived Usefulness	0,357	Positif
H5 : System Quality → Intention to Use	0,149	Positif
H6 : System Quality → User Satisfaction	0,216	Positif
H7 : Perceived Usefulness → Intention to Use	0,426	Positif
H8 : Perceived Usefulness → User Satisfaction	0,440	Positif

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan data pada hasil uji di atas ditemukan bahwa semua hipotesis yang diuji pada penelitian ini (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H8) memiliki nilai *path coefficients* yang bernilai positif semua, yang berarti bahwa arah hubungan setiap variabel bebas terhadap variabel terikatnya adalah searah.

3.3. Hasil Pengujian Hipotesis

Berikut ini disajikan pada **Tabel 11** hasil penarikan kesimpulan pada uji hipotesis pada *path coefficients* sebelumnya yang telah dilakukan berdasarkan kriteria nilai *T-Statistic* yang ditunjukkan pada **Gambar 4** di atas dan nilai *P-Value* yang dimiliki.

Tabel 11. Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis	<i>T-Statistics</i>	<i>P-Values</i>	<i>T-Statistic</i> > 1,65 & <i>P-Values</i> < 0,1
H1 : Information Quality → Perceived Usefulness	2,701	0,004	Signifikan
H2 : Information Quality → Intention to Use	0,883	0,189	Tidak signifikan

H3 : Information Quality → User Satisfaction	1,978	0,024	Signifikan
H4 : System Quality → Perceived Usefulness	3,754	0,000	Signifikan
H5 : System Quality → Intention to Use	1,195	0,116	Tidak signifikan
H6 : System Quality → User Satisfaction	2,635	0,004	Signifikan
H7 : Perceived Usefulness → Intention to Use	3,714	0,000	Signifikan
H8 : Perceived Usefulness → User Satisfaction	5,134	0,004	Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan Data SmartPLS, 2023

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang ditunjukkan pada Tabel 11 di atas maka diketahui bahwa dari 8 hipotesis penelitian yang diuji terdapat 2 hipotesis yang tidak memenuhi kriteria karena memiliki nilai *T-Statistic* lebih kecil dari 1,65 & nilai *P-Value* lebih besar dari 0,1 yaitu hipotesis **H2** dan **H5** sehingga kedua hipotesis tersebut tidak terbukti pada penelitian ini (**hipotesis ditolak**). Sedangkan 6 hipotesis lainnya yaitu **H1**, **H3**, **H4**, **H6**, **H7**, dan **H8** memenuhi kriteria nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,65 dan *P-Value* lebih kecil dari 0,1 sehingga hipotesis tersebut terbukti pada penelitian ini (**hipotesis diterima**).

H1 : Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H1 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 0,2701 dan *P-Value* sebesar 0,004 yang mana berarti hipotesis bernilai positif dan signifikan sehingga pada penelitian ini **H1 diterima**. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Floropoulos, Rana dan Afrizal yang menyatakan bahwa *Information Quality* (kualitas informasi) berpengaruh signifikan dan positif terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan)[10], [20], [23].

H2 : Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H2 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 0,883 dan *P-Value* sebesar 0,189 yang mana tidak memenuhi kriteria diterimanya hipotesis sehingga pada penelitian ini **H2 ditolak**. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Priatna, McGill dan Putri menyatakan bahwa *Information Quality* (kualitas informasi) tidak memiliki hubungan yang signifikan terhadap *Intention to Use* (niat penggunaan)[24], [25], [27].

H3 : Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H3 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 1,978 dan *P-Value* sebesar 0,024 yang mana berarti hipotesis bernilai positif dan signifikan sehingga pada penelitian ini **H3 diterima**. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan pada penelitian Rana, Estiyanti, Arvianto dan Usino yang menyatakan bahwa *Information Quality* (kualitas informasi) berpengaruh signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna) [10], [28], [29].

H4 : System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H4 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 3,754 dan *P-Value* sebesar 0,000 yang mana berarti hipotesis bernilai positif dan signifikan sehingga pada penelitian ini **H4 diterima**. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Seddon, Floropoulos dan Pratiwi yang menemukan bahwa *System Quality* (kualitas sistem) berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan)[9], [20], [30].

H5 : System Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Intention to Use

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H5 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 1,195 dan *P-Value* sebesar 0,116 yang mana tidak memenuhi kriteria diterimanya hipotesis sehingga pada penelitian ini **H5 ditolak**. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Shaya dan Priatna yang menyatakan bahwa *System Quality* (kualitas sistem) tidak memiliki pengaruh langsung secara signifikan terhadap *Intention to Use* (minat penggunaan)[24], [31].

H6 : *System Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H4 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 2,635 dan *P-Value* sebesar 0,004 yang mana berarti hipotesis bernilai positif dan signifikan sehingga pada penelitian ini **H6 diterima**. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan pada penelitian Estiyanti, Arvianto dan Rana yang menyatakan bahwa *System Quality* (kualitas sistem) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna)[10], [28], [29].

H7 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Intention to Use*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H7 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 3,714 dan *P-Value* sebesar 0,000 yang mana berarti hipotesis bernilai positif dan signifikan sehingga pada penelitian ini **H7 diterima**. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh [32], Naufaldi dan Chawla yang menemukan dalam penelitiannya bahwa *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) berpengaruh signifikan terhadap *Intention to Use* (minat penggunaan)[32], [33], [34].

H8 : *Perceived Usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa H8 memiliki nilai *T-Statistic* sebesar 5,134 dan *P-Value* sebesar 0,004 yang mana berarti hipotesis bernilai positif dan signifikan sehingga pada penelitian ini **H8 diterima**. Hasil penelitian ini sesuai dengan temuan pada penelitian Kian, Arvianto dan Hidayat yang menemukan bahwa *Perceived Usefulness* (persepsi kegunaan) berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction* (kepuasan pengguna)[29], [35], [36].

4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini menyelidiki bagaimana tingkat pengaruh atau hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan terhadap minat penggunaan dan kepuasan pengguna GoPayLater. Berdasarkan hasil uji hipotesis maka ditemukan bahwa dari 8 hipotesis penelitian yang diuji terdapat 2 hipotesis yang tidak memenuhi kriteria karena memiliki nilai *T-Statistic* lebih kecil dari 1,65 & nilai *P-Value* lebih besar dari 0,1 yaitu hipotesis **H2** dan **H5** sehingga kedua hipotesis tersebut tidak terbukti signifikan pada penelitian ini (**hipotesis ditolak**). Sedangkan 6 hipotesis lainnya yaitu **H1**, **H3**, **H4**, **H6**, **H7**, dan **H8** memenuhi kriteria nilai *T-Statistic* lebih besar dari 1,65 dan *P-Value* lebih kecil dari 0,1 sehingga hipotesis tersebut terbukti signifikan pada penelitian ini (**hipotesis diterima**).

Berdasarkan hasil analisis terhadap uji hipotesis dan uji *R-Square* pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor yang terbukti berpengaruh signifikan secara langsung dalam memengaruhi minat penggunaan GoPayLater yaitu variabel persepsi kegunaan yang dirasakan oleh pengguna GoPayLater (H7). Sedangkan variabel kualitas sistem maupun kualitas informasi ditemukan tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap minat penggunaan GoPayLater (H2 & H5). Meskipun demikian, ditemukan hubungan yang signifikan dan positif antara kualitas sistem maupun kualitas informasi terhadap persepsi kegunaan (H1 & H4). Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi juga dapat

memengaruhi minat penggunaan GoPayLater secara tidak langsung melalui persepsi kegunaan yang dirasakan dalam menggunakan GoPayLater. Temuan ini sesuai dengan hasil pengujian koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan secara simultan hanya dapat memengaruhi minat penggunaan GoPayLater sebesar 34,4% (moderat) yang dapat dikatakan pengaruhnya kurang kuat. Selain itu adanya beberapa indikator yang tidak valid seperti fleksibilitas sistem, kekinian informasi dan mempercepat pekerjaan pada saat pengujian validitas awal juga menunjukkan kurang mampunya indikator tersebut dalam merepresentasikan pengukuran terhadap variabel latent-nya.

Adapun pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan secara langsung terbukti memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (H3, H6 & H8). Secara simultan ketiga variabel terikat tersebut dapat memengaruhi kepuasan pengguna sebesar 51,7% (moderat) yang mana pengaruhnya masih belum termasuk dalam kategori kuat. Ketiga variabel tersebut menjadi faktor yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna GoPayLater, sehingga salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna dapat dilakukan melalui peningkatan/ perbaikan pada setiap aspeknya khususnya yang mendapat nilai rata-rata terendah dari setiap variabel yaitu keandalan sistem, relevansi informasi dan peningkatan kinerja.

Rekomendasi untuk meningkatkan minat penggunaan dan kepuasan pengguna GoPayLater secara umum adalah dengan meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan persepsi kegunaan. Namun berdasarkan nilai prediktor tertingginya maka dapat berfokus pada peningkatan persepsi kegunaan yang dirasakan oleh pengguna, yaitu dengan *t-statistic* 3,14 terhadap minat penggunaan dan *t-statistic* 5,134 terhadap kepuasan pengguna. Adapun berdasarkan nilai rata-rata indikator terendah maka dapat berfokus dalam peningkatan pada aspek keandalan sistem, relevansi informasi dengan kebutuhan, peningkatan kinerja dalam bertransaksi, penggunaan GoPayLater sehari-hari dan pemenuhan ekspektasi pengguna.

Daftar Pustaka

- [1] DailySocial, "Indonesia Paylater Ecosystem Report 2021," *DS Research*, pp. 1–33, 2021.
- [2] Katadata and Kredivo, "Perilaku konsumen e-commerce indonesia," 2022.
- [3] DailySocial, "Fintech Report 2021 - The Convergence of (Digital) Financial Services," *DSResearch*, p. 57, 2021.
- [4] W. Erni, "Mencapai Kunggulan Kompetitif dengan Berfokus pada Kepuasan Pelanggan," *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan*, vol. 7, no. 1, pp. 105–114, 2007.
- [5] N. W. R. Maharseni, "Analisis Faktor-Faktor Tingkat Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Akuntansi Berbasis Android menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model," 2018.
- [6] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi, 2007.
- [7] R. Safdari, M. Ghazisaeedi, and M. Jabraily, "Hospital information systems success: A study based on the model adjusted DeLone and McLean in UMSU hospitals Design and development of a home-based telerehabilitation (HBTR) system View project

- Teleophthalmology View project,” *Article in European Journal of Experimental Biology*, no. January, 2014.
- [8] F. S. Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. S. P. W. Putro, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean,” *Indonesian Journal of Information Systems*, vol. 1, no. 1, pp. 34–46, 2018, doi: 10.24002/ijis.v1i1.1704.
- [9] P. B. Seddon, “A respecification and extension of the DeLone and McLean model of IS. Information Systems Research,” *Information Systems Research*, vol. 8, no. 3, pp. 240–253, 1997.
- [10] N. P. Rana, Y. K. Dwivedi, and M. D. Williams, “Examining the factors affecting intention to use of, and user satisfaction with online public grievance redressal system (OPGRS) in India,” *IFIP Advances in Information and Communication Technology*, vol. 402, pp. 240–260, 2013, doi: 10.1007/978-3-642-38862-0_15.
- [11] F. D. Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” *MIS Quarterly*, vol. 13, no. 3, pp. 319–340, 1989, doi: 10.5962/bhl.title.33621.
- [12] R. R. Nelson, P. A. Todd, and B. H. Wixom, “Antecedents of information and system quality: An empirical examination within the context of data warehousing,” *Journal of Management Information Systems*, vol. 21, no. 4, pp. 199–235, 2005, doi: 10.1080/07421222.2005.11045823.
- [13] Y. Arafat, “Fleksibilitas Sistem Informasi dari Perspektif Pengguna Dan Pengembang Sistem Informasi,” *Elkha*, vol. 8, no. 1, pp. 37–41, 2016, doi: 10.26418/elkha.v8i1.18226.
- [14] D. Nurjaya, “Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi, dan Pelayanan terhadap Manfaat bersih dengan Menggunakan Model Delone and McLean,” *Jurnal Akuntansi*, pp. 45–47, 2017.
- [15] R. Y. ; Wang and D. M. ; Strong, “Beyond Accuracy : What Data Quality Means to Data Consumers,” *Industrial Ceramics*, vol. 12, no. 4, pp. 5–34, 1996.
- [16] D. C. Kumala, J. W. Pranata, and S. Thio, “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, Dan Security Terhadap Minat Penggunaan Gopay Pada Generasi X Di Surabaya,” *Jurnal Manajemen Perhotelan*, vol. 6, no. 1, pp. 19–29, 2020, doi: 10.9744/jmp.6.1.19-29.
- [17] S. Leon, “Service mobile apps: a millennial generation perspective,” *Industrial Management and Data Systems*, vol. 118, no. 9, pp. 1837–1860, 2018, doi: 10.1108/IMDS-10-2017-0479.
- [18] Y. S. Wang and Y. W. Liao, “Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success,” *Government Information Quarterly*, vol. 25, no. 4, pp. 717–733, 2008, doi: 10.1016/j.giq.2007.06.002.
- [19] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update,” *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.

- [20] J. Floropoulos, C. Spathis, D. Halvatzis, and M. Tsipouridou, "Measuring the success of the Greek Taxation Information System," *International Journal of Information Management*, vol. 30, no. 1, pp. 47–56, 2010, doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2009.03.013.
- [21] N. Rana, Y. Dwivedi, N. Percy, and M. Williams, "Measuring intention to use and satisfaction with electronic district system: Validation of a combined model of IS success," *UK Academy for Information Systems Conference Proceedings 2014 UK*, vol. 49, no. 2, pp. 13–24, 2014.
- [22] I. Ghazali and H. Latan, *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*, 2nd ed. Semarang: Universitas Diponegoro Semarang, 2015.
- [23] Afrizal, *Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dengan perceived usefulness sebagai variabel intervening*. 2017.
- [24] A. Priatna, Sukarsa, and A. M. Yusuf, "Analisis Kesuksesan Implementasi LMS di SMKN 1 Balongan Menggunakan DeLone and McLean IS Success Model," *Jurnal Manajemen dan Sistem Informasi*, vol. 02, no. 03, pp. 20–29, 2023.
- [25] T. McGill, V. Hobbs, and J. Klobas, "User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model," *Information Resources Management Journal*, vol. 16, no. 1, pp. 24–45, 2003, doi: 10.4018/irmj.2003010103.
- [26] A. A. Putri, "Evaluasi Kesuksesan Aplikasi Jogja Istimewa dari Perspektif Pengguna Menggunakan Delone and Mclean Model dalam Mendukung Terwujudnya Smart Province," 2021.
- [27] A. A. Putri, H. Jayadianti, and B. Yuwono, "Evaluation Of Jogja Application Success From User's Perspective Using Development of Delone And Mclean Models To Support The Realization Of The Smart Province," *Telematika*, vol. 18, no. 2, p. 181, 2021, doi: 10.31315/telematika.v18i2.5316.
- [28] N. M. Estiyanti, N. Kadek, S. Berliana, and H. S. Alam, "Analysis of User Satisfaction of Fintech OVO Using Delone and Mclean Information System Success Model in Denpasar City," *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, vol. 6, no. April, pp. 2685–2691, 2023.
- [29] V. Arvianto and W. Usino, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olibisfrs (Psak) 71 (Studi pada Bank Papua)," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, vol. 2, no. 11, pp. 2082–2098, 2021, doi: 10.36418/jist.v2i11.271.
- [30] T. S. Pratiwi and A. K. Rosni, "IMPLEMENTASI KNOWLEDGE MANAGEMENT : MENGUJI PENGARUH FAKTOR-FAKTOR TERHADAP KINERJA KARYAWAN," *Journal Of Economic, Accounting and Management*, vol. 1, no. 1, pp. 9–21, 2023.
- [31] N. Shaya, S. Baroudi, and L. Mohebi, "Examining Factors Determining the Behavioral Intention To Use Mobile Learning Systems in Higher Education: an Integrative Framework During the Covid-19 Pandemic," *Journal of Educators Online*, vol. 20, no. 1, 2023, doi: 10.9743/JEO.2023.20.1.12.

- [32] M. Chamboko-Mpotaringa and T. M. Tichaawa, “Domestic Tourists’ Perceptions of the Intention To Use Digital Marketing Tools and Platforms,” *GeoJournal of Tourism and Geosites*, vol. 46, no. 1, pp. 9–18, 2023, doi: 10.30892/gtg.46101-995.
- [33] I. Naufaldi and M. Tjokrosaputro, “Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness, dan Trust terhadap Intention To Use,” *Jurnal Manajerial Dan Kewirausahaan*, vol. 2, no. 3, p. 715, 2020, doi: 10.24912/jmk.v2i3.9584.
- [34] D. Chawla and H. Joshi, “Consumer attitude and intention to adopt mobile wallet in India – An empirical study,” *International Journal of Bank Marketing*, vol. 37, no. 7, pp. 1590–1618, 2019, doi: 10.1108/IJBM-09-2018-0256.
- [35] T. P. Kian, “Factors That Affect User Satisfaction of Using E-Commerce Chatbot : A Study on Generation Z,” *International Journal of Business and Technology Management*, no. March, 2023, doi: 10.55057/ijbtm.2023.5.1.23.
- [36] S. Hidayat, “Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening Pada Kualitas Sistem Informasi Dan Kepuasan Pengguna,” *Jurnal SIKAP (Sistem Informasi, Keuangan, Auditing Dan Perpajakan)*, vol. 2, no. 2, p. 136, 2018, doi: 10.32897/sikap.v2i2.75.