



**EVALUASI DESAIN *USER INTERFACE* BERDASARKAN HASIL
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MCDONALD'S DENGAN
PERSPEKTIF PENGGUNA DI SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN**



LAPORAN TUGAS AKHIR

Program Studi

S1 Sistem Informasi

UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

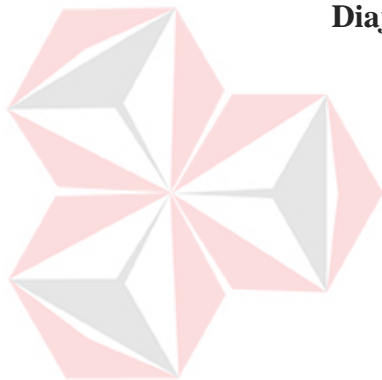
**POPPI CHINTHYA IMAN APSARI
18410100186**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA
2022**

**EVALUASI DESAIN *USER INTERFACE* BERDASARKAN HASIL
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MCDONALD'S DENGAN
PERSPEKTIF PENGGUNA DI SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL
DELONE DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan
Program Sarjana Komputer**



**UNIVERSITAS
Dinamika**

Oleh

**Nama : Poppi Chinthya Iman Apsari
NIM : 18410100178
Program Studi : S1 Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2022

Tugas Akhir

EVALUASI DESAIN *USER INTERFACE* BERDASARKAN HASIL ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MCDONALD'S DENGAN PERSPEKTIF PENGGUNA DI SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Poppi Chinthya Iman Apsari

NIM : 18410100178

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: 16 Agustus 2022

Susunan Dewan Pembahas



Pembimbing:

I. Dr. Drs. Antok Supriyanto, M.MT.

NIDN: 0726106201

II. Sulistiowati, S.Si., M.M.


NIDN: 0719016801

Pembahas:

Endra Rahmawati, M.Kom


NIDN: 0712108701



Digitally signed by
Endra Rahmawati
Date: 2022.08.16
11:30:53 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

untuk memperoleh gelar Sarjana



Digitally signed by
Universitas Dinamika
Date: 2022.08.16
14:17:14 +07'00'

Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.

NIDN. 0731017601

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

For all of you who are striving for your dreams, you should believe in yourself and don't let anyone bring you down. Negativity does not exist, it's all about positivity. Have good friends around you have good peers surround yourself with good people, cause you're good person too.

- Mark Lee -



UNIVERSITAS
Dinamika

SURAT PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Poppi Chinthya Iman Apsari
NIM : 18410100178
Program Studi : SI Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir
Judul Karya : **EVALUASI DESAIN *USER INTERFACE* BERDASARKAN HASIL ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI MCDONALD'S DENGAN PERSPEKTIF PENGGUNA DI SURABAYA MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 6 Juli 2022
Yang menyatakan



Poppi Chinthya Iman Apsari
NIM: 18410100178

ABSTRAK

McDonald pertama kali buka di Indonesia tahun 1991 dengan membuka restoran pertamanya di Sarinah, Thamrin. Hingga saat ini lebih dari 200 gerai McDonald's tersebar di berbagai kota di Indonesia. Saat ini McDonald di Surabaya menyediakan layanan *drive thru*, *delievery*, *take away*, dan *dine in* demi memenuhi kebutuhan pelanggan. Pada tahun 2019 McDonald's meluncurkan sebuah aplikasi *mobile* yang menawarkan kemudahan berupa platform untuk pemesanan secara *online*. Aplikasi *mobile* McDonald's memiliki layanan berupa: fitur promo yang bisa menarik pelanggan dengan memberikan berbagai penawaran menarik, fitur informasi menu yang memberikan keterangan menu serta kandungan nutrisi dari setiap menu, fitur lokasi demi mempermudah pelanggan dalam menemukan gerai terdekat, fitur pesan antar yang dapat digunakan jika pelanggan tidak bisa datang ke gerai McDonald's. Permasalahan saat ini masih terdapat banyak keluhan dari pengguna, seperti sering terjadi *lag*, perkiraan waktu dan jarak tidak tepat, tidak dapat melacak *driver*. Berdasarkan hasil survei awal, hanya 43,1% dari 102 responden yang menggunakan aplikasi McDonald's untuk dijadikan opsi utama dalam pembelian. Oleh sebab itu dilakukan penelitian tentang analisis kesuksesan dengan menggunakan Model Delone dan Mclean pada aplikasi McDonald's. Hasil dari penelitian ini terhadap 133 pelanggan McDonald's di Surabaya yang menggunakan aplikasi McDonald's didapatkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sebesar 32,4%, kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 22,9%, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 37,6%, penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 35,7%, penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih sebesar 44%, kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih sebesar 44% serta untuk yang tidak berpengaruh, yaitu variabel kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan dengan penggunaan, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna. Berdasarkan dari hasil analisis, menghasilkan evaluasi desain UI pada fitur *dashboard*, menu kami, bantuan, dan *live chat*.

Kata Kunci: Delone dan Mclean, McDonald's, Aplikasi, Analisis Kesuksesan

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas segala anugerah rahmat serta nikmat karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Evaluasi Desain User Interface Berdasarkan Hasil Analisis Kesuksesan Aplikasi McDonald’s Dengan Perspektif Pengguna di Surabaya Menggunakan Model Delone dan Mclean”.

Dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Orang tua tercinta yang selalu memberikan bantuan, dukungan serta doa selama pengerjaan tugas akhir ini.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. selaku Rektor Universitas Dinamika yang telah memberikan motivasi dalam proses pembuatan laporan tugas akhir ini.
3. Ibu Tri Sagirani, S.Kom selaku Dekan Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika yang telah memberikan saran dan motivasi dalam proses pembuatan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Universitas Dinamika yang telah memberikan arahan dalam proses penyempurnaan laporan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Drs. Antok Suprianto, M.MT. selaku dosen pembimbing 1 yang telah meluangkan waktu untuk memberikan ilmu, arahan, bimbingan serta masukan positif dalam proses pembuatan laporan tugas akhir.
6. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M selaku dosen pembimbing 2 dan dosen wali yang telah memberikan arahan, motivasi, dukungan serta saran selama pengerjaan tugas akhir.
7. Ibu Endra Rahmawati, M.Kom selaku dosen pembahas yang telah memberikan kritikan, masukan serta saran dalam membantu penyempurnaan laporan tugas akhir ini.
8. Teman-teman seperjuangan yang bersama-sama membantu dan memberikan dukungan dalam proses pembuatan tugas akhir.

9. Responden yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dan tenaga serta kritik dan saran dalam penyempurnaan tugas akhir.
10. Seluruh anggota EXO dan NCT, terutama Jaehyun, Jeno dan Baekhyun yang telah memberikan motivasi dan menjadi penyemangat secara tidak langsung melalui karya-karyanya.
11. Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis.

Surabaya, 16 Agustus 2022

Penulis

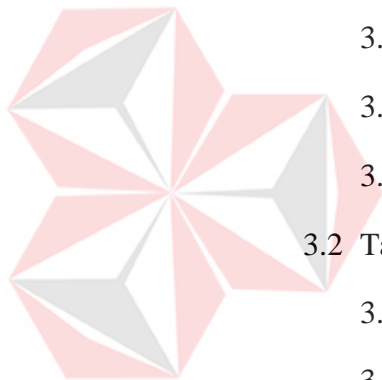


UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Mobile Application	7
2.2.1 Aplikasi McDonald's	7
2.3 Populasi dan Sampel	8
2.4 Teknik Sampling	8
2.5 Model DeLone dan McLean	9
2.6 Variabel DeLone dan McLean	13
2.6.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)	13
2.6.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)	13
2.6.3 Variabel Intervening	14
2.7 Uji Validitas	14

2.8 Uji Reliabilitas	14
2.9 Analisis Deskriptif	15
2.10 SPSS.....	15
2.11 SEM	15
2.12 SmartPLS	16
2.13 User Interface.....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tahapan Pendahuluan	17
3.1.1 Identifikasi Permasalahan.....	17
3.1.2 Studi Literatur.....	18
3.1.3 Observasi	18
3.1.4 Model Konseptual	18
3.1.5 Penentuan Variabel.....	19
3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	23
3.2.1 Populasi dan Sampel	23
3.2.2 Penyebaran Kuesioner	24
3.2.3 Tabulasi Data.....	24
3.3 Tahap Analisis Data.....	24
3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	24
3.3.2 Analisis Deskriptif.....	25
3.3.3 Analisis SEM.....	25
3.4 Tahap Akhir	25
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN	26
4.1 Tahapan Analisis Data	26
4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas	26



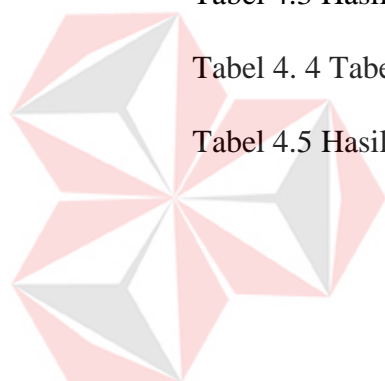
4.1.2 Analisis Deskriptif.....	27
4.2 Analisi SEM.....	30
4.2.1 Model Konseptual	30
4.2.2 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	31
4.3 Evaluasi Desain.....	32
4.3.1 Tahapan Desain	33
4.3.2 <i>Testing</i>	38
4.4 Pembahasan Akhir	38
4.4.1 Analisis Deskriptif.....	38
4.4.2 Analisis SEM.....	39
4.4.3 Evaluasi Desain	40
BAB V PENUTUP.....	42
5.1 Kesimpulan	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi McDonald's.....	8
Gambar 2.2 Model kesuksesan DeLone and McLean (2003).....	9
Gambar 3.1 Tahapan Metodologi Penelitian.....	17
Gambar 3.2 Model Konseptual	18
Gambar 4.1 Model Konseptual	30
Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi.....	31
Gambar 4.3 <i>Wireframe Dashboard</i>	33
Gambar 4.4 <i>Wireframe Menu Kami</i>	34
Gambar 4.5 <i>Wireframe Customer Service</i>	34
Gambar 4. 6 <i>Wireframe Bantuan</i>	35
Gambar 4.7 Desain <i>Dashboard</i>	35
Gambar 4.8 Desain Menu Kami.....	36
Gambar 4.9 Desain <i>Customer Service</i>	37
Gambar 4.10 Desain Bantuan	37
Gambar 4.11 Desain Awal <i>Dashboard</i>	40
Gambar 4.12 Desain Baru <i>Dashboard</i>	40
Gambar 4.13 Desain Awal Mmenu Kami.....	40
Gambar 4.14 Desain Baru Menu Kami.....	40
Gambar 4.15 Desain Baru <i>Live Chat</i>	41
Gambar 4.16 Desain Awal Bantuan.....	41
Gambar 4.17 Desain Baru Bantuan.....	41

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Lokasi McDonald's di Surabaya	1
Tabel 1.2 Layanan dan benefit pada masing-masing aplikasi.....	2
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 2.2 Indikator Variabel Model Delone Dan Mclean.....	10
Tabel 2.3 Skala Likert	14
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	26
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	27
Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	27
Tabel 4. 4 Tabel Permasalahan dan Solusi	32
Tabel 4.5 Hasil Pembahasan	40



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Hasil Kuesioner Pra-penelitian	46
Lampiran 2 Hasil Kuesioner Penelitian	50
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas	59
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas	62
Lampiran 5 Analisis Deskriptif.....	64
Lampiran 6 Hasil Pengujian Aplikasi McDonald's	66
Lampiran 7 Biodata Penulis	71



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

McDonald's merupakan restoran *fast food* terbesar di dunia yang berdiri pada tahun 1955 di California, Amerika Serikat. McDonald's pertama kali buka di Indonesia tahun 1991 dengan membuka restoran pertamanya di Sarinah, Thamrin. Pada tahun 2009 PT. Rekso Nasional Food (RNF) menandatangani McDonald's International Property Company (MIPCO) memberikan izin untuk mengoperasikan semua restoran dengan *brand* McDonald's. Hingga saat ini sekiranya lebih dari 200 gerai McDonald's tersebar di berbagai kota di Indonesia (McDonald's, 2022). Saat ini McDonald's di Surabaya menyediakan layanan *drive thru*, *delivery*, *take away* dan *dine in* untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Terdapat beberapa gerai McDonald's di Surabaya, yaitu:

Tabel 1.1 Lokasi McDonald's di Surabaya

Nama	Lokasi
McDonald's Basuki Rahmat (Basra)	Jl. Basuki Rahmat No. 21-23 Surabaya
McDonald's Darmo	Jl. Raya Darmo No. 43 Surabaya
McDonald's Manyar	Jl. Manyar Kertoajo No. 15
McDonald's Mulyosari	Ruko Central Park, Komplek, Jl. Raya Mulyosari No.121, Kalisari, Kec. Mulyorejo
McDonald's Marina	Plasa Marina, Jl. Margorejo Indah No.97-99, Sidosermo, Kec. Wonocolo
McDonald's Mayjen Sungkono	Jl. Mayjen Sungkono No.153, Putat Gede, Kec. Sukomanunggal
McDonald's Rungkut	Jl. Rungkut Madya No.57-59, Rungkut Kidul, Kec. Rungkut
McDonald's Graha Family	Jl. Raya Graha Famili Utara Blok KL No.5, Pradahkalikendal, Kec. Dukuhpakis
McDonald's Delta	Jl. Pemuda No.27-31, Embong Kaliasin, Kec. Genteng
McDonald's Babatan	Jl. Raya Menganti Babatan No.640, Babatan, Kec. Wiyung

Di era yang serba digital saat ini McDonald's pada tahun 2019 meluncurkan sebuah aplikasi *mobile* yang menawarkan kemudahan pada pelanggan berupa platform untuk pemesanan secara online berbasis android maupun iOS yang

mempunyai nama yang sama dengan restorannya “McDonald’s”. Hadirnya aplikasi McDonald’s ini untuk memberikan kemudahan kepada pelanggan jika ingin memesan tanpa harus mengantri. Pada Tabel 1.2 menjelaskan mengenai layanan dan benefit yang dimiliki pada masing-masing aplikasi.

Tabel 1.2 Layanan dan benefit yang dimiliki pada masing-masing aplikasi

Nama Fitur	Deskripsi
Fitur Promo	Fitur promo merupakan fitur andalan yang bisa menarik pelanggan. Penawaran dapat ditukarkan sesuai dengan batas waktu tertentu serta syarat yang berlaku.
Fitur Informasi Menu	Fitur ini memberikan keterangan menu serta kandungan nutrisi dari setiap menu.
Fitur Lokasi	Fitur ini mempermudah pengguna dalam menemukan restoran terdekat. Fitur ini juga bisa langsung disambungkan dengan aplikasi peta (<i>maps</i>).
Fitur Delivery	Fitur ini digunakan ketika ingin memesan secara <i>online</i> .

Pada 9 Juni 2021 McDonald’s Indonesia merilis produk BTS Meal yang berkolaborasi dengan artis Korea BTS. Meski tertinggal dari negara lain, ARMY Indonesia (sebutan fans BTS) tetap antusias menanti menu kolaborasi McDonald’s dengan BTS ini. Pihak McDonald’s mengumumkan bahwa pesan BTS Meal ini hanya dapat melalui *drive thru*, Aplikasi McDonald’s, McDelivery dan aplikasi pesan antar lainnya. Melihat antusiasme masyarakat terhadap BTS Meal sangat tinggi mengakibatkan gangguan dalam sistem pemesanan.

Aplikasi *mobile* McDonald’s telah diunduh sebanyak 50 juta oleh pengguna pada bulan Maret 2022 di Google *Play Store* dan memiliki rating sebesar 4,2 dari 5 serta mendapatkan 444 ribu ulasan pengguna. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi McDonald’s diminati pengguna. Tingkat kesuksesan penerapan aplikasi McDonald’s dari sisi pengguna sangat penting diketahui sebagai bentuk analisis dari sebuah sistem. Pada April 2022 telah dilakukan survei pra penelitian terhadap 102 responden pelanggan McDonald’s di Surabaya, hasil survei menunjukkan sebesar 43,1% responden menggunakan aplikasi McDonald’s untuk dijadikan opsi utama dalam pembelian McDonald’s. Hasil kuesioner tersebut terdapat beberapa permasalahan dari responden pengguna aplikasi McDonald’s seperti, pengguna yang tidak dapat menukarkan voucher, desain *user interface* membingungkan untuk *user* baru, sistem *error* sehingga tidak dapat *login*, sulit untuk mendapatkan bantuan

ketika kesulitan. Dari hasil survey yang dilakukan sebelumnya, tingkat keberhasilan perlu dianalisis untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang perlu ditingkatkan agar pengguna lebih puas saat menggunakan aplikasi dan mampu menarik pengguna baru serta menjadikan aplikasi *mobile* McDonald's sebagai pilihan utama untuk pengguna.

Berdasarkan permasalahan dari hasil survei yang telah disebutkan, maka diperlukan penelitian evaluasi desain *user interface* berdasarkan hasil analisis kesuksesan aplikasi McDonald's dengan menggunakan model Delone and Mclean (DeLone and McLean, 2003) yang dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana implementasi sebuah sistem informasi. Terdapat enam faktor di dalam Delone and Mclean ini yaitu: kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*). Dengan adanya penelitian ini dapat mengetahui seberapa besar kesuksesan aplikasi McDonald's dan memberikan rekomendasi desain yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan kepada pihak pengembang dan pengelola agar pengguna lebih puas saat menggunakan aplikasi dan mampu menarik pengguna baru serta menjadikan aplikasi *mobile* McDonald's sebagai pilihan utama untuk pengguna.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, maka perumusan masalah pada penelitian ini ingin mengetahui/membuktikan bahwa:

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) ?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) ?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*use satisfaction*) ?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap penggunaan (*use*) ?

6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*)?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunaan (*user satisfaction*) ?
8. Apakah pengguna (*use*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*)?
9. Apakah kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*net benefit*) ?
10. Bagaimana membuat desain *user interface* (UI) berdasarkan hasil analisis kesuksesan aplikasi McDonald's?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisa kualitas informasi pada aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Penyebaran kuesioner pada bulan Mei 2022 kepada pelanggan McDonald's yang berdomisili di Surabaya dan menggunakan aplikasi McDonald's.
2. Proses pengisian kuesioner terhadap responden dilakukan secara online melalui *google form*.
3. Pertanyaan akan diadopsi dari jurnal DeLone dan McLean (2003) dengan judul *The DeLone and McLean of Informastion System Success: A Teen Year Update*

1.4 Tujuan

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) aplikasi McDonald's.
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi McDonald's.
3. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) pada aplikasi McDonald's.

4. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi McDonald's.
5. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap penggunaan (*use*) aplikasi McDonald's.
6. Mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) .
7. Mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada aplikasi McDonald's.
8. Mengetahui seberapa besar pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) berpengaruh terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada aplikasi McDonald's.
9. Mengetahui seberapa besar pengaruh penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*) pada aplikasi McDonald's.
10. Menghasilkan desain *user interface* berdasarkan hasil analisis kesuksesan aplikasi McDonald's

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan dari aplikasi McDonald's berdasarkan perspektif pengguna yang berdomisili di Surabaya.
2. Sebagai bahan masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola atau pengembang untuk meningkatkan kualitas aplikasi McDonald's untuk memenuhi kepuasan penggunanya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai acuan dan tolak ukur dalam menentukan langkah-langkah, konsep, teori serta memberi gambaran perbedaan penelitian. Penelitian terdahulu merupakan salah satu referensi yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian sehingga penulis dapat mengembangkan teori yang digunakan untuk mengkaji penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
(Huda, 2018)	Analisis Kesuksesan Mobile Banking (M-Banking) Dengan Model Delone Dan McLean Pada Bca Kantor Cabang Utama (Kcu) Diponegoro Surabaya	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Kualitas Sistem memiliki pengaruh positif terhadap Penggunaan. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Penggunaan.	Dalam penelitian ini melakukan analisis aplikasi dengan menggunakan pengujian kesusuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih.
(Widjoyo et al., 2013)	Analisis Pengaruh Kua-litas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan tangibles berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen pengguna layanan drive thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. Sedangkan dimensi yang paling dominan mempengaruhi Kepuasan Konsumen adalah <i>responsiveness</i> .	Dalam penelitian ini melakukan analisis aplikasi dengan menggunakan pengujian kesusuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih.
(Hartatik and Budihartanti, 2020)	Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode TAM	Hasil pada penelitian yang dilakukan oleh Septa Ratna Hartatik, Cahyani Budihar-tanti yaitu menggunakan variabel kemanfaatan persepsian,	Dalam penelitian ini melakukan analisis aplikasi dengan menggunakan pengujian kesusuksesan dengan variabel

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
		kemudahan pemakaian persepsian dan minat perila-ku menggunakan teknologi yang berfungsi untuk mem-bantu pihak Gojek dalam mengembangkan dan meng-optimalkan aplikasi.	kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih.

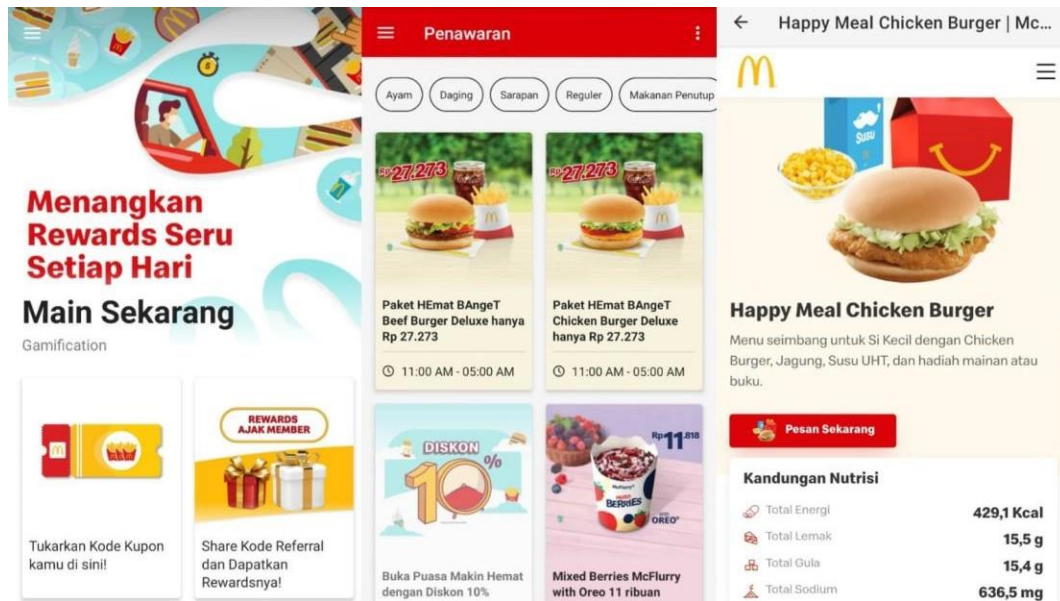
2.2 Mobile Application

Menurut Pramana (2012), aplikasi adalah satu unit perangkat lunak yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan beberapa aktivitas seperti sistem bisnis, game, pelayanan komunitas, periklanan atau hampir semua proses yang dilakukan manusia. Menurut Pressman (2015), aplikasi *mobile* adalah aplikasi yang telah dirancang khusus untuk *platform mobile* (misalnya iOS ataupun android).

Dapat disimpulkan bahwa aplikasi *mobile* ialah aplikasi yang dapat diunduh pada *platform* android maupun iOS dan memiliki fungsi tertentu sehingga dapat menambah fungsionalitas dari perangkat *mobile* tersebut.

2.2.1 Aplikasi McDonald's

McDonald's adalah aplikasi makanan cepat saji populer yang dapat digunakan untuk mendapatkan diskon dan penawaran eksklusif untuk ditukarkan di gerai. Hanya dengan menggunakan smartphone pelanggan dapat mengakses banyak informasi mengenai produk yang ada dalam menu mereka. Pelanggan dapat melihat berbagai berita yang memungkinkan anda mendapatkan informasi terbaru tentang peluncuran atau inisiatif produk terbaru.



Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi McDonald's

Hanya perlu mendaftarkan dengan nama pengguna dan kata sandi, pelanggan dapat menggunakan salah satu kupon yang ada dalam aplikasi, kemudian pelanggan dapat melihat semua diskon yang tersedia sesuai dengan tanggal kadaluwarsanya. Fitur lain yang sangat menarik adalah pelanggan dapat mengumpulkan poin dan menukarkannya dengan produk yang berbeda.

2.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2017), populasi yaitu bidang umum yang terdiri dari obyek/subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan melalui penelitian dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel adalah sebagian kecil dari total yang termasuk dalam populasi, sehingga sampel yang diambil harus representatif.

2.4 Teknik Sampling

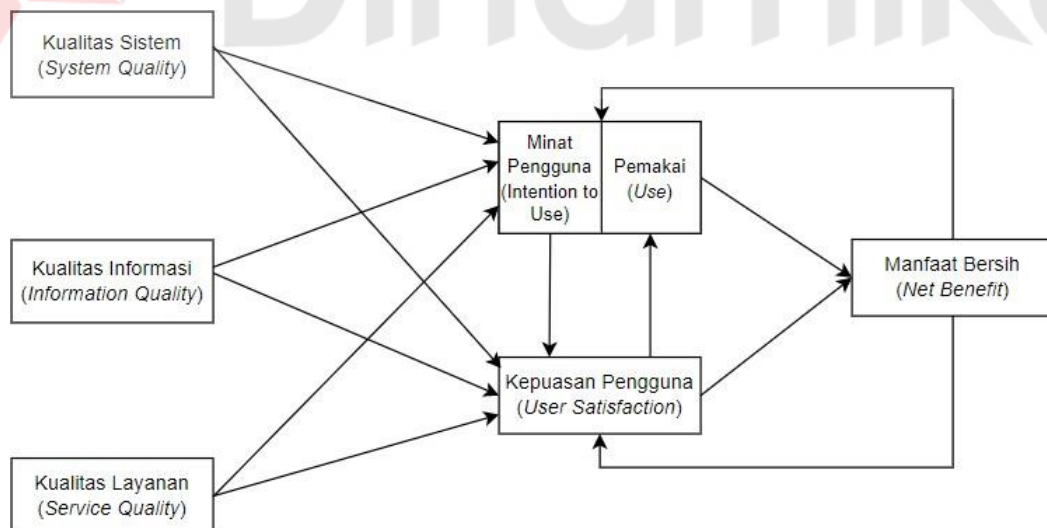
Populasi dan sampel adalah bagian metodologi statistika yang berhubungan dengan generalisasi hasil penelitian. Teknik sampling adalah teknik pengambilan sampel dari populasi penelitian. Secara umum teknik pengambilan terbagi menjadi dua yaitu pengambilan sampel secara random (*probability*) dan pengambilan sampel tidak random (*nonprobability*) (Jaya, 2019).

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi McDonald's di Kota Surabaya, dimana jumlahnya tidak diketahui secara pasti. Menurut Ferdinand (2000), apabila penentuan populasi sampel yang besar jumlahnya tidak diketahui, maka untuk menentukan ukuran sampel dapat menggunakan parameter berikut:

1. Ukuran sampel tergantung bersarkan metode estimasi parameter yang dipakai, apabila estimasi parameter menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation (MLE)*, ukuran sampel yang disarankan adalah 100-200.
2. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini disesuaikan dengan metode analisis *Structural Equation Model (SEM)*, penentuan besarnya sampel dibutuhkan 5 – 10 kali dikali jumlah parameter yang ada dalam model yang akan diestimasi.

2.5 Model DeLone dan McLean

Salah satu penelitian terkenal untuk mengidentifikasi faktor penyebab kesuksesan sistem informasi adalah penelitian oleh DeLone dan McLean 1992 dan pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi. Gambar model DeLone dan McLean ditunjukkan Gambar 2.2



Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean

Sumber : (DeLone & McLean 2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi D&M terdapat beberapa penambahan dari penelitian sebelumnya, yaitu:

1. Memasukkan variabel kualitas layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi
2. Penambahan minat memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*Use*)
3. Penggabungan antara variabel-variabel dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat bersih (*Net Benefit*)

Dari gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel, yaitu:

1. Kualitas istem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sstem teknologi informasi.
2. Kualitas informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keseluruhan.
3. Kualitas layanan (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keseluruhan.
4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan keseluruhan keluaran suatu sistem oleh penerima atau pemakai dan minat memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari pengguna.
5. Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon terhadap keluaran sistem informasi.
6. Manfaat bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari infomrasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Dari setiap elemen yang ada pada DeLone & McLean Information System Success Model (2003) masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi model DeLone dan McLean dijelaskan pada Tabel 2.2

Tabel 2.2 Indikator Variabel Model Delone Dan Mclean

Variabel dan Indikator	Penjelasan
Kualitas Sistem (System Quality)	
Kemudahan untuk Digunakan (<i>Adaptability</i>)	Suatu sistem informasi dianggap sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang apabila sistem

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	informasi tersebut mudah dipahami dan mudah digunakan.
Ketersediaan Sistem (<i>Availability</i>)	Sistem informasi dapat dikatakan baik apabila sistem informasi selalu memenuhi kebutuhan penggunanya.
Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)	Keandalan sistem informasi adalah kemampuan sistem informasi untuk menahan kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi menghasilkan sistem informasi yang memenuhi kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mempengaruhi kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem baru.
Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)	Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas suatu sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal, maka dapat dikatakan bahwa sistem input tersebut berkualitas baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem informasi. menemukan informasi yang diminta.
Keamanan Sistem (<i>System Security</i>)	Keamanan sistem dapat dilihat melalui apakah program dapat menjaga data pengguna dan mencegah terjadinya peretasan data akun oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Sistem informasi dapat dikatakan baik apabila pengguna tidak pernah terkena peretasan akun.
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	
Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	Suatu sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna saat menggunakan sistem. Jika informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna, dan pengguna akan secara teratur menggunakan sistem informasi setelah puas dengan sistem.
Kemudahan Memahami Informasi (<i>Ease of Understanding</i>)	Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang ditampilkan adalah informasi yang mudah dipahami oleh pengguna.
Informasi Terkini (<i>Updated Information</i>)	Sistem informasi dapat dikatakan informasi yang baik apabila informasi yang disajikan untuk pengguna selalu terbaru/terkini (<i>up-to-date</i>) dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Relevan (<i>Relevance</i>)	Relevansi informasi untuk setiap pengguna berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan masing-masing pengguna, kecukupan yang terkait dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dibuat sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Variabel dan Indikator	Penjelasan
Keamanan Informasi (<i>Information Security</i>)	Keamanan sistem informasi dapat diukur dengan informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud dari informasi yang dikirimkan dan tidak mengandung unsur penipuan publik. Informasi yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, risiko atau keraguan.
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Seberapa baik pihak pengelola sistem dalam memberikan jaminan kepada pengguna terhadap layanan sistem informasinya.
Empati (<i>Emphaty</i>)	Hal ini meliputi kemampuan mengelola komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman akan kebutuhan pengguna sistem informasi.
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Seberapa tanggap pihak pengelola sistem dalam menanggapi keluhan yang dialami pengguna dengan memberikan pelayanan yang tepat.
Pengguna (<i>Use</i>)	
Frekuensi Kunjungan (<i>Number of site visits</i>)	Seberapa sering pengguna menggunakan memanfaatkan sistem dalam memenuhi kebutuhannya. Sistem informasi dapat dikatakan sukses ketika pengguna sering memanfaatkan sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhannya.
Jumlah Transaksi (<i>Number of Transaction Executed</i>)	Seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi dalam melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya. Sistem dapat dikatakan baik apabila pengguna sering melakukan transaksi.
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	
Kebutuhan memadai (<i>Aduquate Needs</i>)	Seberapa baik sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Sistem informasi dapat dikatakan memuaskan apabila pengguna merasa sistem informasi telah cukup baik dalam memenuhi kebutuhannya.
Kepuasan Menyeluruh (<i>Overall Satisfaction</i>)	Suatu bentuk kepuasan menyeluruh atas semua sistem yang telah disajikan dan yang telah berinteraksi berkaitan dengan tingkat kepuasan terhadap layanan dan sistem informasi, serta keunggulan dalam proses masuk dan keluar yang diterima.
Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>)	
Penghematan Pengeluaran (<i>Cost Saving</i>)	Seberapa baik aplikasi dalam menghemat biaya pengeluaran bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat menghemat biaya yang dikeluarkan oleh pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Variabel dan Indikator	Penjelasan
Menghemat Waktu (<i>Time Savings</i>)	Seberapa baik aplikasi dalam menghemat waktu bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat menghemat waktu pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya.
Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (<i>Improved Knowledge Sharing</i>)	Seberapa baik aplikasi dalam memberikan informasi yang baik dan menarik untuk penggunaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat memberikan informasi yang bisa menjadi sesuatu yang berguna mewujudkan pertukaran pemikiran.
Kemudahan Pekerjaan (<i>Ease of Job</i>)	Seberapa baik aplikasi dalam memberikan keudahan bagi pengguna untuk menyelesaikan pekerjaannya. Sistem informasi dapat dikatakan bermanfaat apabila dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya.

2.6 Variabel DeLone dan McLean

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiono, 2019). Pada penelitian ini menggunakan 3 macam variabel mengacu pada model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean (2003), yaitu variabel independen, variabel dependen dan variabel intervening.

2.6.1 Variabel Independen (Variabel Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat) (Sugiyono, 2019). Variabel bebas pada penelitian ini, yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3).

2.6.2 Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat sering disebut sebagai output (Sugiyono, 2019). Variabel terikat pada penelitian ini, yaitu Manfaat Bersih (Z1).

2.6.3 Variabel Intervening

Variabel *intervening* adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dan dependen menjadi hubungan yang tidak langsung (Sugiyono, 2019). variabel ini terletak di antara variabel bebas dan variabel terikat. Variabel *intervening* pada penelitian ini, yaitu Variabel penggunaan (Y1) dan Variabel Kepuasan pengguna (Y2).

2.7 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk melihat seberapa baik nilai dari instrumen dibandingkan dengan konsep yang diharapkan, untuk melihat apakah pernyataan yang kita ajukan dalam angket sesuai dengan konsep. Ketentuan validitas instrumen jika hasil dari r hitung lebih besar dari r tabel. Dasar pengambilan keputusan, jika r hitung $>$ r tabel maka variabel tersebut valid, jika r hitung $<$ r tabel maka variabel tidak valid (Ghozali, 2005).

Skala yang digunakan dalam pengujian ukur hasil kuesioner atas persepsi responden terhadap indikator menggunakan skala likert yaitu yang berisi lima tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban ditunjukkan pada Tabel 2.3 dibawah ini.

Tabel 2.3 Skala Likert

Keterangan Identitas Kesetujuan Pertanyaan Didalam Kuesioner					
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju

2.8 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas. Uji reliabilitas adalah pengujian pada sebuah instrumen untuk mengetahui seberapa konsisten dalam mengukur data. Teknik pengujian dalam penelitian ini adalah teknik analisis dengan menggunakan Cronbach's Alpha yang menunjukkan reliabilitas, konsistensi internal dan homogenitas antar butir dalam variabel yang diteliti. Instrumen yang dipakai dikatakan reliabel apabila Cronbach's Alpha ≥ 0.6 (Ghozali, 2005).

2.9 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah statistim yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanoa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2017).

2.10 SPSS

SPSS atau *Statistical Product and Service Solution* adalah sebuah aplikasi yang digunakan untuk melakukan perhitungan statistik pada (Jonathan, 2010). Aplikasi SPSS sangat populer di kalangan peneliti untuk mendukung dan melakukan perhitungan yang berkaitan dengan analisis data. Kelebihan dari aplikasi ini adalah pengguna dapat melakukan perhitungan statistik dengan lebih cepat dari yang sederhana hingga yang paling kompleks.

2.11 SEM

Structural Equation Modeling (SEM) digunakan untuk menentukan apakah suatu model tertentu valid atau tidak dari pada menggunakannya untuk menemukan suatu model tertentu cocok atau tidak, dan juga SEM sering pula mencakup elemen-elemen yang digunakan untuk menerangkan (Jonathan, 2010). Terdapat 3 kegiatan secara bersamaan pada SEM, yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrumen (*confirmatory factor analysis*), pengujian model hubungan antara variabel (*path analysis*), dan mendapatkan model yang cocok untuk predeksi (analisis model struktural dan analisis regresi). Sebuah pemodelan SEM pada dasarnya terdiri dari dua bagian utama yaitu model pengukuran (*measurement model*) yang menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan indikator untuk menghasilkan penilaian mengenai validitas. Dan model struktural adalah pemodelan yang menggambarkan hubungan-hubungan yang dihipotesakan (Ginting, 2009).

2.12 SmartPLS

SmartPLS adalah perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan analisis data dengan pendekatan *Structural Equating Modeling* (SEM) menggunakan metode *Partial Least Square* (PLS) dan penggunaan perangkat lunak Smart PLS untuk mengetahui apakah data tersebut cukup layak untuk dianalisis dan apakah data tersebut menghasilkan analisis yang mewakili keadaan yang sebenarnya. (Perdiyanti et al., 2021).

2.13 User Interface

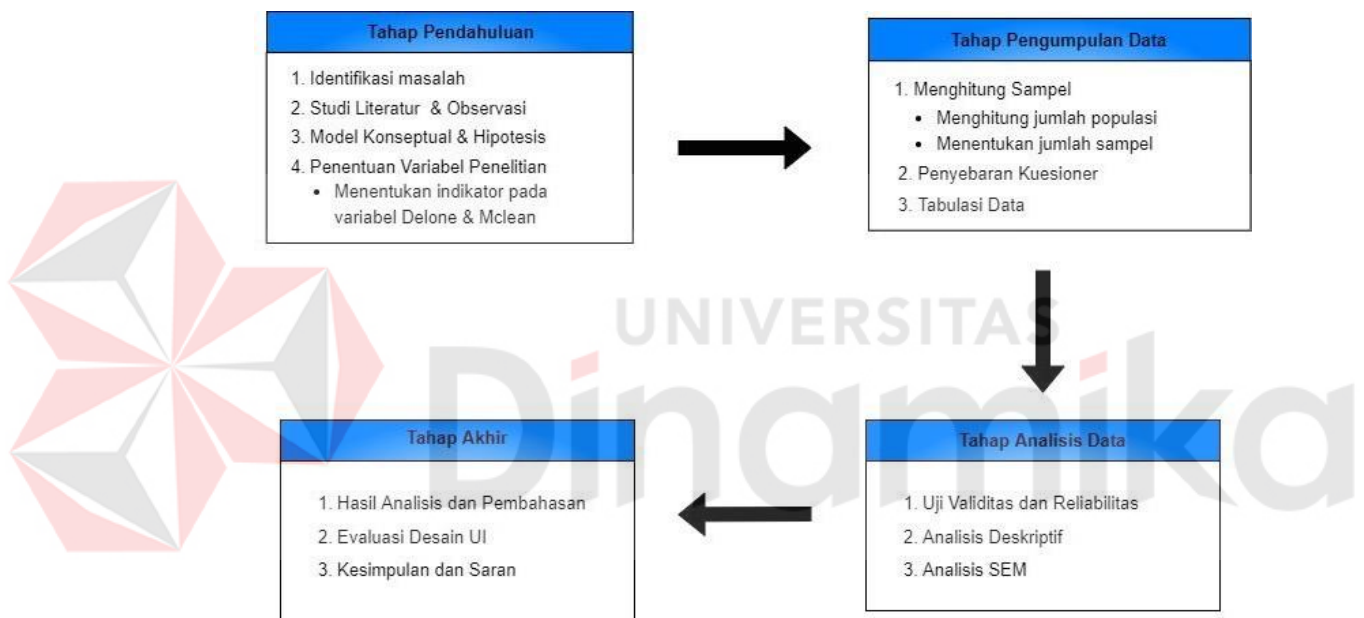
User Interface (UI) adalah cara program dan pengguna berinteraksi. Istilah *user interface* terkadang digunakan sebagai pengganti istilah *Human Computer Interaction* (HCI) dimana semua aspek dari interaksi pengguna dan komputer. Semua yang terlihat dilayar, membaca dalam dokumentasi dan dimanipulasi dengan *keyboard* ataupun *mouse* juga merupakan bagian dari *user interface* (Lastiansah, 2012).



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini akan menjelaskan tentang tahapan-tahapan pada penelitian mengenai “Evaluasi Desain User Interface Berdasarkan Hasil Analisis Kesuksesan Aplikasi McDonald’s Dengan Perspektif Pengguna di Surabaya Menggunakan Model Delone dan Mclean”, tahapan tersebut meliputi tahapan pendahuluan, tahapan pengumpulan data, tahap analisis dan tahap pengambilan keputusan yang dapat terlihat pada Gambar 3 dibawah ini.



Gambar 3.1 Tahapan Metodologi Penelitian

3.1 Tahapan Pendahuluan

Pada tahap ini penulis melakukan identifikasi masalah kemudian dilakukan studi literatur dan observasi serta penentuan variabel penelitian.

3.1.1 Identifikasi Permasalahan

Pada proses identifikasi masalah merupakan langkah awal dalam menganalisa kesuksesan aplikasi McDonald’s. Pada penelitian ini identifikasi dan analisa masalah dilakukan dengan cara yaitu pendekatan melalui penyebaran kuesioner dan observasi.

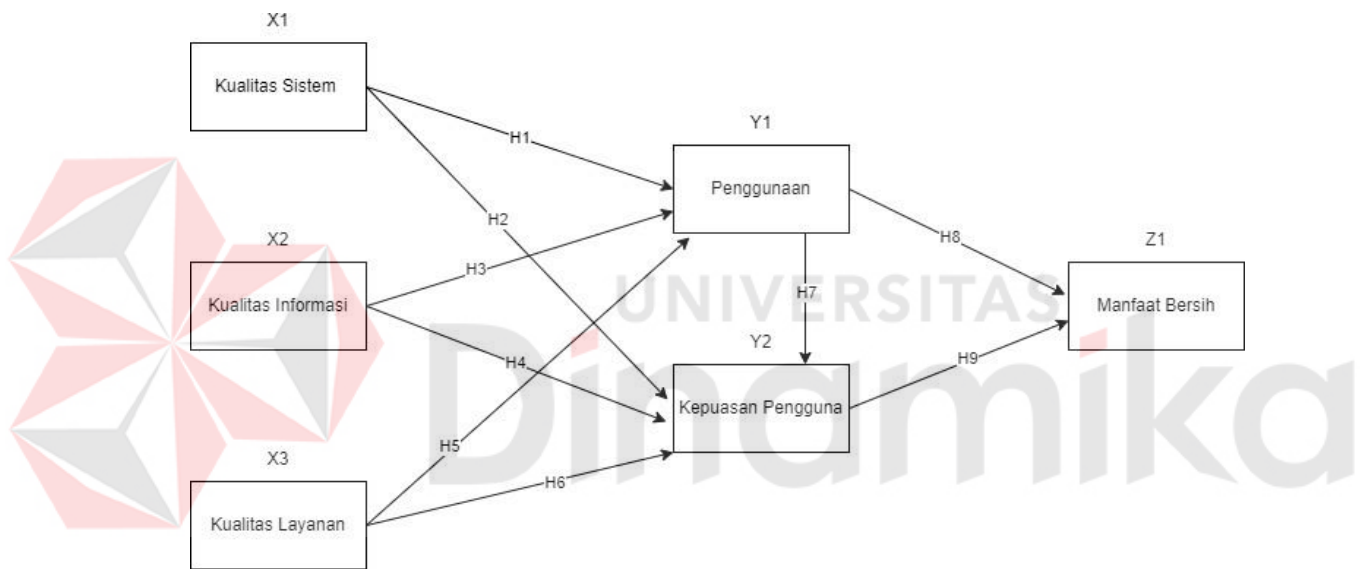
3.1.2 Studi Literatur

Studi kepustakaan dilakukan dengan melakukan kajian dan mencari berbagai literatur untuk mendukung dan memperkuat penelitian ini yang dikaji melalui sumber buku, penelitian terdahulu dan resensi.

3.1.3 Observasi

Pada proses observasi dilakukan dengan mencoba fitur-fitur dari aplikasi McDonald's, fitur promo, fitur informasi menu, fitur lokasi, dan fitur pesan antar.

3.1.4 Model Konseptual



Gambar 3.2 Model Konseptual

Sumber (DeLone and McLean, 2003)

Dari model konseptual tersebut, hipotesis penelitian yang dikembangkan sebagai berikut:

H1: Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan

H2: Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H3: Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan

- H4: Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H5: Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan
- H6: Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna
- H7: Diduga variabel kepuasan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan
- H8: Diduga variabel penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih
- H9: Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih

3.1.5 Penentuan Variabel

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari 6 (enam) variabel, yaitu: variabel independen, variabel dependen, dan variabel intervening.

A. Variabel Independen

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai X1 terdiri dari:
 - a. Kemudahan beradaptasi (*Adaptability*) sebagai X1.1
 - b. Keandalan Sistem (*Reliability*) sebagai X1.2
 - c. Kecepatan Akses (*Response time*) sebagai X1.3
 - d. Ketersediaan Sistem (*Avalability*) sebagai X1.4
 - e. Keamanan Sistem (*System security*) sebagai X1.5
2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2 terdiri dari:
 - a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1
 - b. Kemudahan Memahami Informasi (*Ease of understanding*) sebagai X2.2
 - c. Informasi Terkini (*Updated Information*) sebagai X2.3
 - d. Relevan (*Relevance*) sebagai X2.4
 - e. Keamanan Informasi (*Information Security*) sebagai X2.5
3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai X3 terdiri dari:

- a. Jaminan (*Assurance*) sebagai X3.1
- b. Empati (*Emphaty*) sebagai X3.2
- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*) sebagai X3.3

B. Variabel Intervening

Variabel *intervening* merupakan variabel penyela/antara yang terletak di antara variabel independen dan dependen (Sugiyono, 2019). Variabel *intervening* dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan pengguna dengan indikator sebagai berikut:

- 1. Variabel Penggunaan (*Use*) sebagai Y11 terdiri dari:
 - a. Frekuensi Kunjungan (*Number of site visits*) sebagai Y1.1
 - b. Jumlah Transaksi (*Number of Transaction Executed*) sebagai Y1.2
- 2. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai Y11 terdiri dari:
 - a. Kebutuhan Memadai (*Aduquate Needs*) sebagai Y2.1
 - b. Kepuasan Menyeluruh (*Overall Satisfaction*) sebagai Y2.2

C. Variabel Dependen

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah manfaat dengan indikator sebagai berikut:

- 1. Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebagai Y11 terdiri dari:
 - a. Penghematan Pengeluaran (*Cost Saving*) sebagai Z1.1
 - b. Menghemat Waktu (*Time Savings*) sebagai Z1.2
 - c. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (*Improved Knowledge Sharing*) sebagai Z1.3
 - d. Kemudahan Pekerjaan (*Ease of Job*) sebagai Z1.4

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian. Definisi operasional variabel sebagai berikut:

- 1) Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai ukuran kualitas sistem aplikasi McDonald's. Pada Tabel 3.1 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kualitas sistem.

Tabel 3.1 Kualitas Sistem (System Quality)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
X1.1	Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan aplikasi McDonald's					
X1.2	Aplikasi McDonald's melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala					
X1.3	Saya dapat mengakses Aplikasi McDonald's dengan cepat dan optimal tanpa adanya kendala					
X1.4	Kecepatan akses saat menggunakan aplikasi McDonald's cukup cepat dan stabil					
X1.5	Aplikasi McDonald's memiliki tampilan yang tidak dapat diubah oleh pengguna					

- 2) Kualitas Informasi (Information Quality) menjelaskan kualitas informasi dari aplikasi McDonald's. Pada Tabel 3.2 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kualitas informasi.

Tabel 3.2 Kualitas Informasi (Information Quality)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
X2.1	Tampilan pada Aplikasi McDonald's memberikan informasi yang lengkap					
X2.2	Informasi yang ditampilkan pada aplikasi McDonald's mudah dipahami					
X2.3	Aplikasi McDonald's selalu menyajikan informasi terlengkap dan selalu <i>up-to-date</i>					
X2.4	Aplikasi McDonald's selalu memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya					
X2.5	Informasi yang diberikan pada tampilan aplikasi McDonald's sudah akurat dan bebas dari kesalahan					

- 3) Kualitas Layanan (Service Quality) menjelaskan kualitas layanan aplikasi McDonald's. Pada Tabel 3.3 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kualitas layanan.

Tabel 3.3 Kualitas Layanan (Service Quality)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
X3.1	Aplikasi McDonald's memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan					
X3.2	Aplikasi McDonald's memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna					
X3.3	Pihak McDonald's cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan/kendala yang saya alami					

- 4) Penggunaan (Use) diartikan dengan minat penggunaan atau memakai aplikasi McDonald's oleh pengguna. Pada Tabel 3.4 akan menjelaskan pertanyaan mengenai penggunaan.

Tabel 3.4 Penggunaan (Use)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
Y1.1	Saya sering mencari informasi seputar menu terbaru, informasi kalori maupun promo pada aplikasi McDonald's					
Y1.2	Saya sering menggunakan aplikasi McDonald's untuk melakukan transaksi pembelian produk					

- 5) Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) mengetahui seberapa jauh respon pengguna terhadap penggunaan aplikasi McDonald's. Pada Tabel 3.5 akan menjelaskan pertanyaan mengenai kepuasan pengguna.

Tabel 3.5 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
Y2.1	Aplikasi McDonald's mampu memadai kebutuhan saya dalam melakukan transaksi pembelian.					
Y2.2	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi McDonald's. Saya akan menggunakan aplikasi McDonald's lagi untuk melakukan proses yang dibutuhkan dan direkomendasikan ke orang lain					

- 6) Manfaat Bersih (Net Benefit) sebagai perhitungan penting tentang dampak dari penggunaan aplikasi McDonald's serta manfaat yang didapatkan. Pada Tabel 3.6 akan menjelaskan pertanyaan mengenai manfaat bersih.

Tabel 3.6 Manfaat Bersih (Net Benefit)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Z1.1	Dengan menggunakan aplikasi McDonald's menghemat pengeluaran saya untuk membeli makanan					
Z1.2	Saya merasa lebih menghemat waktu apabila melakukan transaksi melalui aplikasi McDonald's					
Z1.3	Aplikasi McDonald's dapat meningkatkan pengetahuan tentang kalori pada setiap menu makanan					
Z1.4	Saya merasa lebih mudah membeli produk dengan menggunakan aplikasi McDonald's					

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini digunakan untuk mendapatkan detail informasi yang dibutuhkan. Pada bagian ini menjelaskan tentang penghitungan sampel dan kriteria yang akan dilakukan terhadap penelitian yang akan diteliti.

3.2.1 Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi McDonald's yang berada di Surabaya dengan kriteria usia 17–50 tahun yang didata pada bulan Mei 2022

2. Metode dan Teknik Perhitungan Sampel

Besar sampel dalam penelitian ini sebanyak 133 sampel yang mengacu kepada teori dengan menggunakan metode *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel disarankan adalah 100-200 sampel (Ferdinand, 2000)

3.2.2 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuesioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLon and McLean diberikan dan diisi oleh pengguna aplikasi McDonald's yang berdomisili di Surabaya.

3.2.3 Tabulasi Data

Tahap adalah pembuatan tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi dibutuhkan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan yang mengakibatkan gagalnya analisis tersebut. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti tabel pemindahan, tabel biasa, atau tabel analisis. Pada penelitian ini, kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel.

3.3 Tahap Analisis Data

Tahap analisis data meliputi validitas dan reliabilitas. Pada penelitian ini menggunakan perangkat lunak SPSS. Sedangkan untuk analisis data menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dan untuk menganalisis struktural menggunakan SmartPLS.

3.3.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam mendapatkan hasil penelitian yang baik dan benar, maka dibutuhkan seluruh dari instrumen penelitian yang baik dan benar. Pada penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Kuesioner digunakan sebagai pengukur nilai dari variabel dan indikator. Salah satu kriteria dari penyusunan kuesioner adalah memiliki validitas dan reliabilitas.

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu alat pengukur mampu mengukur apa yang diukur, dan menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya. Tujuan pengujian instrumen ini adalah untuk memastikan bahwa kuesioner yang disiapkan benar-benar mengukur permintaan dengan baik dan menghasilkan data dan hasil yang valid. Jika data valid dan reliabel maka penelitian dapat dilanjutkan.

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan perangkat lunak SPSS Cronbach's Alpha

digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Jika data nilai Cronbach's Alpha diatas 0.6 maka dianggap cukup baik dan reliabel. Perangkat lunak untuk uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan SPSS.

3.3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mengetahui hasil dari penyebaran kuesioner yang telah diisi oleh responden pada setiap variabel dengan menggunakan median, standar deviasi. Analisis deskriptif menjelaskan data yang dianalisis dengan cara menata data agar dapat dipahami mengenai karakteristik data yang dapat dijelaskan.

3.3.3 Analisis SEM

Teknik analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Proses analisa *structural* menggunakan perangkat lunak yang digunakan adalah SmartPLS. Instrumen penelitian ini akan digunakan jika telah melewati uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan alat bantu SPSS. Kemudian data akan diolah melalui aplikasi dengan jenis uji asumsi klasik yaitu uji linearitas.

3.4 Tahap Akhir

Bab ini memberikan penjelasan mengenai kesimpulan dari analisis dan pembahasan serta evaluasi atau masukan berupa usulan desain aplikasi McDonald's yang dapat digunakan untuk meningkatkan dan mengembangkan aplikasi McDonald's di masa depan.

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Tahapan Analisis Data

Pada analisis data akan diuraikan hasil dari uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis deskriptif yang dilakukan dengan menggunakan bantuan *software* SPSS.

4.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Dalam penelitian ini menggunakan uji validitas untuk mengukur nilai korelasi dari masing-masing pernyataan. Pernyataan dinyatakan valid apabila nilai korelasi (r hitung) lebih besar dari r tabel dengan α 0,01. Pada penelitian ini untuk menentukan r tabel dengan menentukan *degress of freedom* (df) terlebih dahulu dengan cara N (jumlah sampel) = 133, maka $df = N(133) - 2 = 131$, maka df 131 = 0,2226. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel Laten	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)			
X1.1	0,814	0,222	valid
X1.2	0,812	0,222	valid
X1.3	0,794	0,222	valid
X1.4	0,814	0,222	valid
X1.5	0,654	0,222	valid
Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)			
X2.1	0,806	0,222	valid
X2.2	0,832	0,222	valid
X2.3	0,865	0,222	valid
X2.4	0,835	0,222	valid
X2.5	0,815	0,222	valid
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)			
X3.1	0,882	0,222	valid
X3.2	0,892	0,222	valid
X3.3	0,890	0,222	valid
Penggunaan (<i>Use</i>)			
Y1.1	0,873	0,222	valid
Y1.2	0,859	0,222	valid
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)			
Y2.1	0,905	0,222	valid
Y2.2	0,911	0,222	valid
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)			
Z1.1	0,847	0,222	valid

Variabel Laten	Nilai Korelasi	R Tabel	Keterangan
Z1.2	0,837	0,222	valid
Z1.3	0,825	0,222	valid
Z1.4	0,831	0,222	valid

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini untuk mengukur kursioner tentang kesuksesan aplikasi McDonald's. Pada penelitian ini uji reliabilitas menggunakan bantuan SPSS dengan uji statistik *Cronbach Alpha* > 0,60. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.2 dibawah ini.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Laten	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	0.834	Reliabel
Kualitas Informasi (<i>Information System</i>)	0.885	Reliabel
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	0.865	Reliabel
Penggunaan (<i>Use</i>)	0.666	Reliabel
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	0.786	Reliabel
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	0.850	Reliabel

4.1.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel terhadap variabel penelitian yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Hasil pengolahan data analisis deskriptif dapat dilihat pada Tabel 4.3 dibawah ini.

Tabel 4.3 Hasil Analisis Deskriptif

Pernyataan	Presentase (%)					Mean	Std. Deviasi
	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)		
Kualitas Sistem							
Saya merasa mudah dan cepat menyesuaikan keadaan dalam memanfaatkan layanan yang diberikan aplikasi McDonald's (X1.1)	0,8	2,3	13,5	50,4	33,1	4,13	0,783
Aplikasi McDonald's melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah/kendala (X1.2)	0	3,8	21,1	44,4	30,8	4,02	0,821
Saya dapat mengakses Aplikasi McDonald's dengan	0,8	2,3	19,5	47,4	30,1	4,04	0,811

Pernyataan	Presentase (%)					Mean	Std. Deviasi
	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)		
cepat dan optimal tanpa adanya kendala (X1.3)							
Kecepatan akses saat menggunakan aplikasi McDonald's cukup cepat dan stabil (X1.4)	3,8	2,3	23,3	41,4	32,3	3,95	0,757
Aplikasi McDonald's memiliki tampilan yang tidak dapat diubah oleh pengguna (X1.5)	0,8	2,3	23,3	41,4	32,3	4,02	0,848
Rata-rata Variabel Kualitas Sistem						4,03	

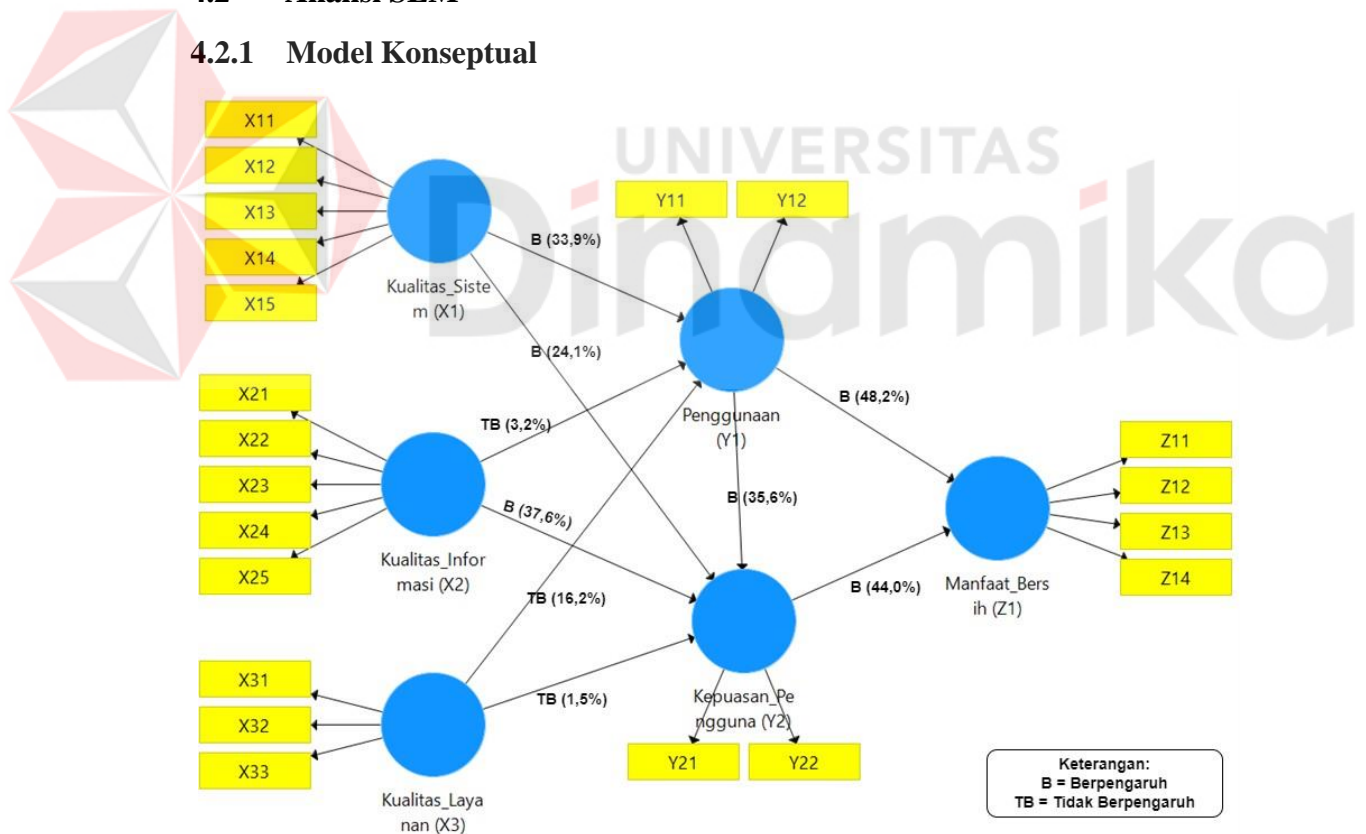
Pernyataan	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)		
Kualitas Informasi							
Tampilan pada Aplikasi McDonald's memberikan informasi yang lengkap (X2.1)	0	3,0	18,8	41,4	36,8	4,12	0,817
Informasi yang ditampilkan pada aplikasi McDonald's mudah dipahami (X2.2)	0,8	3,8	17,3	45,9	32,3	4,05	0,847
Aplikasi McDonald's selalu menyajikan informasi terlengkap dan selalu <i>up-to-date</i> (X2.3)	0	2,3	17,3	48,9	31,6	4,10	0,757
Aplikasi McDonald's selalu memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya (X2.4)	0	0,8	24,1	47,4	27,8	4,02	0,743
Informasi yang diberikan pada tampilan aplikasi McDonald's sudah akurat dan bebas dari kesalahan (X2.5)	2,5	3,8	27,8	40,6	26,3	3,86	0,903
Rata-rata Variabel Kualitas Informasi						4,03	

Indikator	Presentase					Mean	Std. Deviasi
	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)		
Kualitas Layanan							
Aplikasi McDonald's memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan (X3.1)	0	1,5	32,3	45,9	20,3	3,85	0,754
Aplikasi McDonald's memberikan perhatian secara	0	3,8	29,3	48,1	18,8	3,82	0,777

Pernyataan	Presentase (%)					Mean	Std. Deviasi
	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)		
Saya merasa lebih menghemat waktu apabila melakukan transaksi melalui aplikasi McDonald's	0	3,0	16,5	51,1	29,3	4,07	0,761
Aplikasi McDonald's dapat meningkatkan pengetahuan tentang kalori pada setiap menu makanan	2,3	7,5	27,8	46,6	15,8	3,66	0,912
Saya merasa lebih mudah membeli produk dengan menggunakan aplikasi McDonald's	0,8	2,3	18,0	44,4	34,6	4,10	0,824
Rata-rata Variabel Manfaat Bersih						3,96	

4.2 Analisi SEM

4.2.1 Model Konseptual



Gambar 4.1 Model Konseptual

4.2.2 Hasil Uji Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil *bootstrapping*, dilakukan untuk melihat signifikan hubungan antara konstruk ditunjukkan nilai *T statistic*.

	Original ...	Sample ...	Standard ...	T Statistic...	P Values
Kepuasan_Pengguna (Y2) -> Manfaat_Bersih (Z1)_	0.439	0.440	0.104	4.205	0.000
Kualitas_Informasi (X2) -> Kepuasan_Pengguna (Y2)	0.371	0.376	0.084	4.436	0.000
Kualitas_Informasi (X2) -> Penggunaan (Y1)	0.022	0.032	0.133	0.163	0.871
Kualitas_Layanan (X3) -> Kepuasan_Pengguna (Y2)	0.015	0.015	0.078	0.189	0.850
Kualitas_Layanan (X3) -> Penggunaan (Y1)	0.162	0.174	0.117	1.381	0.168
Kualitas_Sistem (X1) -> Kepuasan_Pengguna (Y2)	0.241	0.229	0.096	2.514	0.012
Kualitas_Sistem (X1) -> Penggunaan (Y1)	0.339	0.324	0.121	2.788	0.005
Penggunaan (Y1) -> Kepuasan_Pengguna (Y2)	0.356	0.357	0.058	6.141	0.000
Penggunaan (Y1) -> Manfaat_Bersih (Z1)_	0.439	0.440	0.105	4.174	0.000

Gambar 4.2 Hasil Uji Analisis Korelasi

Berdasarkan hasil gambar hasil uji analisis korelasi bahwa hasil yang berpengaruh terhadap pengguna dan tidak berpengaruh terhadap pengguna, yaitu:

1. Variabel Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan karena nilai *P Values* 0.005 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 32,4%
2. Variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna karena nilai *P Values* 0.0015 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 35,7%
3. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan karena nilai signifikan *P Values* 0.871 lebih dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 3,2%
4. Variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikan *P Values* 0.000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 37,6%
5. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan karena nilai signifikan *P Values* 0.168 lebih dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 17,4%
6. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikan *P Values* 0.850 lebih dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 1,5%

7. Variabel penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikan *P Values* 0.000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 35,7%
8. Variabel penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih karena nilai signifikan *P Values* 0.000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 44%
9. Variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih karena nilai signifikan *P Values* 0.000 kurang dari alpha 5% dengan nilai pengaruh sebesar 44%

4.3 Evaluasi Desain

Berdasarkan hasil analisis kesuksesan aplikasi McDonald's, diketahui bahwa variabel yang paling signifikan pengaruhnya adalah variabel kepuasan pengguna yang berpengaruh terhadap manfaat bersih sebesar 44% dan variabel penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih sebesar 44% dimana hasil dari variabel kepuasan pengguna dipengaruhi oleh variabel independen yang paling signifikan, yaitu variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap pengguna sebesar 33,9% dan variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 37,6% . Jika dilihat dari hasil analisis deskriptif rata-rata pada kualitas sistem dan kualitas informasi sebesar 4,03 yang artinya setuju (baik) maka perlu ditingkatkan agar menjadi sangat baik, oleh sebab itu peneliti mengusulkan desain *user interface* pada aplikasi McDonald's untuk meningkatkan kepuasan pengguna.

Tabel 4. 4 Tabel Permasalahan dan Solusi

Pernyataan	Masalah	Solusi	Fitur
Kualitas Sistem			
Saya dapat mengakses Aplikasi McDonald's dengan cepat dan optimal tanpa adanya kendala (X1.3)	Informasi promo yang memenuhi <i>dashboard</i> sehingga menutupi menu utama dan menyebabkan terlalu lama dalam memuat aplikasi	Mengelompokkan informasi promo dalam slide sehingga membuat pengguna merasa nyaman	Dashboard
Kualitas Informasi			
Tampilan pada Aplikasi McDonald's memberikan informasi yang lengkap (X2.1)	Informasi yang ditampilkan kurang detail	Penambahan detail harga, kandungan nutrisi, serta komposisi	Menu Kami

Pernyataan	Masalah	Solusi	Fitur
Informasi yang ditampilkan pada aplikasi McDonald's mudah dipahami (X2.2)	Tampilan informasi yang kaku	Penambahan <i>search</i> , pertanyaan paling sering ditanya, serta bantuan berdasarkan topik	Bantuan
Informasi yang diberikan pada tampilan aplikasi McDonald's sudah akurat dan bebas dari kesalahan (X2.5)	Tidak terdapat halaman untuk customer service	Penambahan fitur live chat	Live Chat

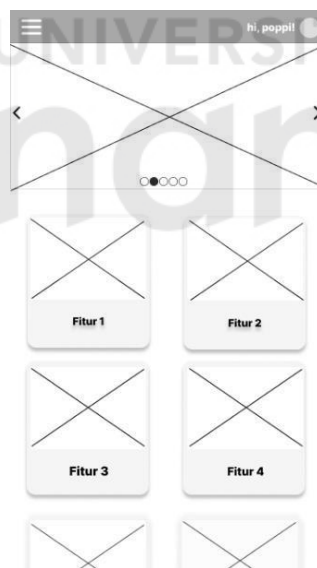
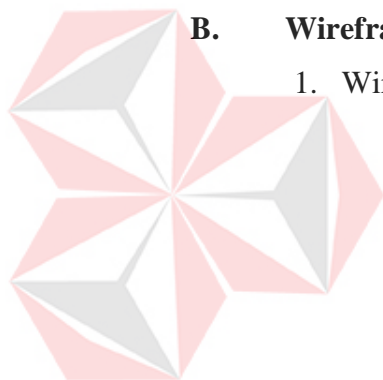
4.3.1 Tahapan Desain

A. User Research

Telah dilakukan penyebaran serta pengisian kuesioner secara *online* dengan total 133 responden. Demi mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian, maka responden yang dipilih adalah mereka yang memenuhi kriteria yang telah disebutkan.

B. Wireframe

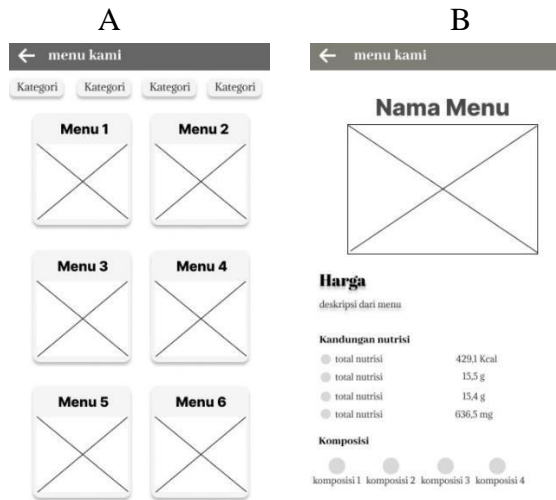
1. Wireframe Dashboard



Gambar 4.3 Wireframe Dashboard

Pada *wireframe* halaman *dashboard* terdapat tiga area, yakni area pertama terdapat *header* yang terdiri dari *icon* menu serta *profile user*. Area kedua berisi slide promo-promo yang tersedia sehingga memudahkan pengguna dalam melihat promo apa saja yang tersedia dan tidak menutupi fitur utama. Area ketiga, yakni fitur-fitur yang terdapat pada Aplikasi McDonald's.

2. Wireframe Menu Kami



Gambar 4.4 Wireframe Menu Kami

Pada *wireframe* halaman menu kami terdapat dua bentuk *wireframe*. Pada *wireframe* A pada Gambar 4.4 terdapat *header* yang terdiri dari tulisan fitur serta *icon back*. Area kedua terdapat kategori yang memudahkan pengguna dalam memilih menu. Area ketiga terdapat *visualisasi* menu serta nama menu.

Pada *wireframe* B pada Gambar 4.4 terdapat *header* yang terdiri dari tulisan fitur serta *icon back*. Area kedua terdapat nama menu serta gambar menu sebagai bentuk *visualisasi* dilengkapi dengan harga, kandungan nutrisi, serta komposisi dari menu tersebut.

3. Wireframe Customer Service



Gambar 4.5 Wireframe Customer Service

Pada *wireframe* halaman *customer service* terdapat *header* yang terdiri dari tulisan fitur serta *icon back*. Area kedua terdapat pertanyaan yang sering ditanyakan lalu area ketiga pengguna dapat mengetikkan secara langsung jika dirasa tidak ada pertanyaan yang sesuai.

4. Wireframe Bantuan



Gambar 4. 6 Wireframe Bantuan

Pada *wireframe* halaman bantuan terdapat *header* yang terdiri dari tulisan fitur serta *icon back*. Area kedua terdapat fitur search. Area ketiga terdapat daftar pertanyaan yang paling sering ditanyakan. Area keempat terdapat bantuan berdasarkan topik dan area kelima terdapat *button live chat* dengan *customer service*.

C. Prototype

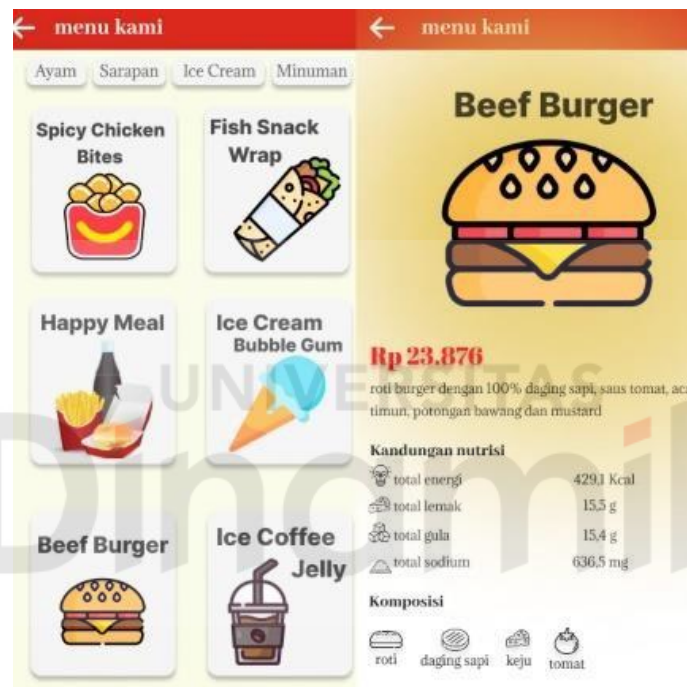
1. Desain Usulan *Dashboard* Aplikasi McDonald's



Gambar 4.7 Desain *Dashboard*

Mengacu dari pernyataan kualitas sistem (X1.4) pada desain usulan *dashboard* ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan desain yang sebelumnya, pada desain ini ditambahkan slide promo yang membantu pengguna tetap mendapatkan informasi promo yang tersedia dan tidak menutupi fitur utama dari aplikasi ini. Diharapkan dengan adanya slide iklan tersebut membuat pengguna merasa lebih nyaman dan kepuasan pengguna meningkat.

2. Desain Usulan Menu Kami McDonald's



Gambar 4.8 Desain Menu Kami

Mengacu pada pernyataan dari kualitas informasi (X2.1) pada desain usulan menu kami ini sebenarnya tidak jauh berbeda dengan desain yang sebelumnya, pada desain ini ditambahkan harga, keterangan kandungan nutrisi serta komposisi yang terkandung pada setiap menu. Diharapkan dengan ditambahkan informasi tersebut memudahkan pengguna dalam memilih menu yang ingin di beli.

3. Desain Usulan Fitur *Customer Service* Aplikasi McDonald's



Gambar 4.9 Desain *Customer Service*

Diharapkan dengan ditambahkan fitur *live chat* pengguna dapat menyampaikan permasalahannya serta pihak McDonald's dapat dengan cepat dan tepat dalam menanggapi keluhan/kendala yang dialami oleh pengguna seperti pernyataan pada kualitas informasi (X2.5) serta pihak McDonald's mendapatkan *feedback* secara langsung dari pengguna agar dapat semakin baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

4. Desain Usulan Tampilan Bantuan



Gambar 4.10 Desain Bantuan

Diharapkan dengan adanya desain usulan fitur bantuan ini, pengguna dapat secara mudah dalam menggunakan aplikasi McDonald's seperti pernyataan pada kualitas informasi (X2.2) karna pada desain ini seperti menampilkan informasi yang dibutuhkan pengguna.

4.3.2 Testing

Setelah pembuatan *prototype* tahap selanjutnya melakukan pengujian atau memverifikasi hasil dari desain *prototype* dengan menggunakan metode *System Usability Score* yaitu melakukan pengujian terhadap desain *prototype* yang telah dibuat. Pengujian desain *prototype* dilakukan dengan menyebarkan kuesioner menggunakan *google form* berisikan *link prototype*. Responden dapat mencoba *prototype* tersebut lalu mengisi kuesioner dan memberikan hasil dari mengamati *prototype* dengan mengkaji dari interaksi antara *user* dengan *prototype*, tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi, kemudahan penggunaan aplikasi atau kebingungan dalam penggunaan aplikasi, dalam kuesioner tersebut diharapkan responden dapat memberikan saran terhadap desain *prototype*. Hasil dari perhitungan dengan menggunakan metode *System Usability Score* (SUS) adalah 75. Jika dilihat dari kategori penilaian SUS termasuk ke dalam kategori *high*. Maka hasil yang diperoleh dalam pengujian *prototype* memiliki *adjective rating GOOD*.

4.4 Pembahasan Akhir

4.4.1 Analisis Deskriptif

1. Nilai rata-rata dari tiap indikator yang ada pada variabel kualitas sistem adalah 4,03 yang artinya baik
2. Nilai rata-rata dari tiap indikator yang ada pada variabel kualitas informasi adalah 4,03 yang artinya baik
3. Nilai rata-rata dari tiap indikator yang ada pada variabel kualitas layanan adalah 3,86 yang artinya cukup baik
4. Nilai rata-rata dari tiap indikator yang ada pada variabel penggunaan adalah 3,99 yang artinya cukup baik
5. Nilai rata-rata dari tiap indikator yang ada pada variabel kepuasan pengguna adalah 4,13 yang artinya baik

6. Nilai rata-rata dari tiap indikator yang ada pada variabel manfaat bersih adalah 3,96 yang artinya cukup baik

4.4.2 Analisis SEM

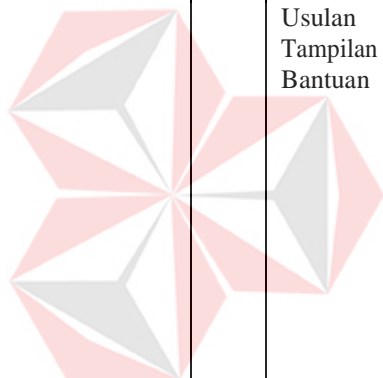
1. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka ada peningkatan signifikan pada penggunaan sebesar 32,4%
2. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka ada peningkatan pada kepuasan pengguna sebesar 22,9%
3. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada penggunaan sebesar 3,2%
4. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka ada peningkatan pada kepuasan pengguna sebesar 37,6%
5. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada penggunaan sebesar 17,4%
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka ada peningkatan tidak signifikan pada kepuasan pengguna sebesar 1,5%
7. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila pengguna ditingkatkan maka ada peningkatan pada kepuasan pengguna sebesar 35,7%
8. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila penggunaan ditingkatkan maka ada peningkatan pada manfaat bersih sebesar 44%
9. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila kepuasan pengguna ditingkatkan maka ada peningkatan pada manfaat bersih sebesar 44%

4.4.3 Evaluasi Desain

Tabel 4.5 Hasil Pembahasan

No	Nama Desain	Permasalahan	Desain Sebelum	Desain Sesudah
1	Desain Usulan <i>Dashboard</i> Aplikasi McDonald's	Informasi promo yang memenuhi <i>dashboard</i> sehingga menutupi menu utama dan menyebabkan terlalu lama dalam memuat aplikasi	 <p>Gambar 4.11 Desain Awal <i>Dashboard</i></p>	 <p>Gambar 4.12 Desain Baru <i>Dashboard</i></p>
2	Desain Usulan Menu Kami McDonald's	Informasi yang ditampilkan detail yang kurang	 <p>Gambar 4.13 Desain Awal Mmenu Kami</p>	 <p>Gambar 4.14 Desain Baru Menu Kami</p>

No	Nama Desain	Permasalahan	Desain Sebelum	Desain Sesudah
3	Desain Usulan Fitur <i>Live Chat</i> Aplikasi McDonald's	Tidak terdapat halaman untuk <i>customer service</i> yang bisa menghubungkan antara konsumen dengan pihak McDonald's	-	 <p>Gambar 4.15 Desain Baru <i>Live Chat</i></p>
4	Desain Usulan Tampilan Bantuan	Tampilan informasi yang kaku dan tidak lengkap	 <p>Gambar 4.16 Desain Awal Bantuan</p>	 <p>Gambar 4.17 Desain Baru Bantuan</p>



UNIVERSITAS
Din

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Pada penelitian analisis kesuksesan aplikasi McDonald's menggunakan model Delone & Mclean didapatkan hasil analisis dengan menggunakan sampel sebanyak 133 sampel. Berdasarkan hasil analisis terlihat bahwa dari 9 (sembilan) hipotesis yang diajukan terdapat 3 (tiga) hipotesis yang ditolak dan 6 (enam) hipotesis yang diterima. Adapun kesimpulan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Hubungan antara variabel kualitas sistem dengan variabel penggunaan berpengaruh signifikan sebesar 33,9% menandakan bahwa kualitas sistem sangat berpengaruh terhadap penggunaan.
2. Hubungan antara variabel kualitas sistem dengan variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan sebesar 24,1% menandakan bahwa kualitas sistem sangat berpengaruh terhadap kualitas penggunaan jika ditingkatkan akan meningkatkan manfaat bersih.
3. Hubungan antara variabel kualitas informasi dengan variabel penggunaan tidak berpengaruh menandakan bahwa kualitas dari informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan.
4. Hubungan antara variabel kualitas informasi dengan variabel kualitas pengguna berpengaruh signifikan sebesar 37,6% menandakan bahwa kualitas dari informasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jika ditingkatkan akan berpengaruh terhadap manfaat bersih.
5. Hubungan antara variabel kualitas layanan dengan variabel penggunaan tidak berpengaruh menandakan bahwa kualitas dari layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan.
6. Hubungan antara variabel kualitas layanan dengan variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh menandakan bahwa kualitas dari layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
7. Hubungan antara variabel penggunaan dengan variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan sebesar 35,6% menandakan bahwa penggunaan akan

sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jika ditingkatkan akan berpengaruh terhadap manfaat bersih.

8. Hubungan antara variabel penggunaan dengan variabel manfaat bersih berpengaruh signifikan sebesar 48,2% jika ditingkatkan maka pengaruh penggunaan akan meningkat terhadap manfaat bersih
9. Hubungan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel manfaat bersih berpengaruh signifikan sebesar 44,0% jika ditingkatkan maka pengaruh kepuasan pengguna akan meningkat terhadap manfaat bersih
10. Desain *user interface* aplikasi McDONald's ditentukan dari analisis kesuksesan berdasarkan hasil analisis deskriptif dan analisis SEM dilihat dari hubungan antar variabel yang paling signifikan dan dilihat dari hasil rata-rata tertinggi pada variabel.

5.2 Saran

Dari hasil analisis dan evaluasi desain tentunya terdapat kekurangan yang dapat disempurnakan:

1. Berdasarkan hasil penelitian analisis kesuksesan aplikasi McDonald's, pengembang dapat lebih memperhatikan kualitas informasi agar dapat meningkatkan penggunaan dan kepuasan pengguna hingga mencapai kemanfaatan bersih.
2. Pada penelitian ini memiliki keterbatasan dengan pengambilan sampel secara acak sehingga untuk penelitian selanjutnya diharapkan lebih memperhatikan dalam hal pengambilan data, karena hal tersebut dapat memengaruhi penggunaan dan kepuasan pengguna terhadap kualitas yang ada pada aplikasi McDonald's.
3. Pada penelitian ini menghasilkan evaluasi desain dari hasil analisis kesuksesan aplikasi *mobile* McDonald's, maka untuk penelitian selanjutnya dapat dikembangkan lagi dalam *user interface/user experience* pada platform website.

DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Indra Jaya, M. P. (2019). *Penerapan Statistik untuk Penelitian Pendidikan (pertama)*. Prenadamedia Group.
- Ferdinand, A. (2000). *Structural Equation Modelling Dalam Penelitian Manajemen*. BP Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2005). Analisis Multivariat dengan Program SPSS. In *Semarang* (Vol. 7). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, D. B. (2009). Structural Equation Model Latent.Pdf. *Media Informatika*, 8(3), 121–134.
- Hafifah Perdiyanti, D., & Puspaningtyas Faeni, D. (2021). Analisis Pengaruh Work from Home, Digital Platform dan Aplikasi Rapat Online terhadap Produktivitas Kerja pada PT. Telkom Akses di Jakarta Barat. *Studi Akuntansi, Keuangan, Dan Manajemen*, 1(1), 9–16. <https://doi.org/10.35912/sakman.v1i1.396>
- Hartatik, S. R., & Budihartanti, C. (2020). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-Jek Dengan Menggunakan Metode TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal PROSISKO*, 7(1), 1–7. <http://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/PROSISKO/article/view/1653>
- Huda, A. (2018). *Dengan Model Delone Dan Mclean Pada Bca Kantor Cabang Utama (Kcu) Diponegoro Surabaya*.
- Jonathan, S. (2010). Pengertian Dasar Structural Equation Modeling (SEM). *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Ukrida*, 10(3), 98528.
- Lastiansah, S. (2012). *Pengertian User Interface*. PT. Elex Media Komputindo.
- Pramana, H. W. (2012). *Aplikasi Inventory Berbasis Access 2003*. PT. Elex Media Komputindo.
- R. S. Pressman and B. R. Maxim. (2015). *Software Engineering* (M.-H. Education (ed.)).
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta.

Widjoyo, I. O., Rumambi, L. J., Kunto, S., Pemasaran, P. M., & Petra, U. K. (2013). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Drive Thru McDonald's Basuki Rahmat di Surabaya. *JURNAL MANAJEMEN PEMASARAN*, 1(1), 1–12.



UNIVERSITAS
Dinamika