



**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI VIU DENGAN MODEL DELONE
DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR



Oleh:

Adshari Dimas Haryono

18410100111

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA

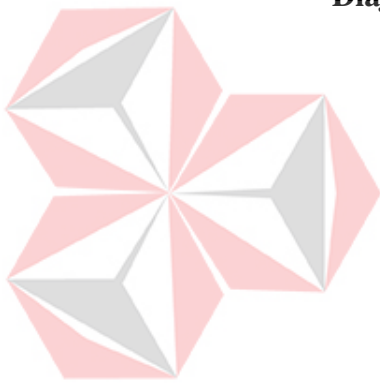
UNIVERSITAS DINAMIKA

2025

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI VIU DENGAN MODEL DELONE
DAN MCLEAN**

TUGAS AKHIR

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



UNIVERSITAS
Dinamika

Oleh:

Nama : Adshari Dimas Haryono

NIM : 18410100111

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : SISTEM INFORMASI

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS DINAMIKA**

2025

Tugas Akhir
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI VIU DENGAN MODEL *DELONE*
AND MCLEAN

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Adshari Dimas Haryono

NIM: 18410100111

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada: Selasa, 11 Maret 2025

Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing:

I. Sulistiowati, S.Si., M.M.

NIDN: 0719016801

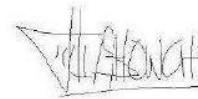
II. Prof.Dr. M.J. Dewiyani Sunarto

NIDN: 0725076301

Pembahas:

Erwin Sutomo, S.Kom., M.Eng.

NIDN: 0722057501



Dewiyani

Digitally signed by Dewiyani
DN: cn=Dewiyani, o=Universitas
Dinamika, ou=Pusat Penelitian dan
Pengabdian kepada Masyarakat,
email=dewiyani@dinamika.ac.id,
c=US
Date: 2025.03.19 15:06:10 +07'00'

Erwin Sutomo

2025.03.20

10:14:48 +07'00'

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana



Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng.

NIDN: 0731057301

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

“Setiap orang tidak sedang berlomba, jadi jangan cepat merasa gagal”



UNIVERSITAS
Dinamika

*Ku persembahkan kepada
Orang tua tersayang dan keluargaku yang selalu memberikan semangat
Serta semua teman-teman yang ikhlas membantu saya menyelesaikan Tugas
Akhir*



UNIVERSITAS
Dinamika

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa **Universitas Dinamika**, Saya :

Nama : **Adshari Dimas Haryono**
NIM : **18410100111**
Program Studi : **S1 Sistem Informasi**
Fakultas : **Fakultas Teknologi dan Informatika**
Jenis Karya : **Tugas Akhir**
Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI VIU DENGAN
MODEL DELONE AND 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 Royalty Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya ilmiah Saya tersebut diatas 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 diatas adalah hasil karya asli Saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya, atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini semata-mata hanya sebagai rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka Saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiasi pada karya ilmiah ini, maka Saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada Saya.

Surabaya, 20 Maret 2025



Adshari Dimas Haryono
NIM: 18410100111

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi, layanan streaming video on-demand (VoD) semakin berkembang pesat, salah satunya adalah VIU. VIU merupakan *platform streaming* yang menyediakan berbagai konten hiburan Asia dan telah diunduh lebih dari 100 juta kali. Namun, aplikasi ini memperoleh *rating* 2,6 dari 5 di *App Store*. Disisi lain juga banyaknya keluhan terkait *error*, *bug*, serta pengalaman pengguna yang kurang optimal. Keluhan-keluhan tersebut dapat diadopsi oleh variabel yang ada di model Delone & McLean. Model Delon & McLean terdiri atas variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih, yang bertujuan untuk menganalisis tingkat kesuksesan VIU. Berdasarkan penyebaran kuesioner kepada 101 responden pengguna VIU di kota Surabaya diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap penggunaan sebesar 26,2% dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 31,5%. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel penggunaan sebesar 49,9% tetapi tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 49,9% dan manfaat bersih sebesar 74,2%. Namun, kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa agar aplikasi VIU menjadi sukses sebaiknya variabel kualitas sistem ditingkatkan karena berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, dan variabel penggunaan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih. Temuan ini dapat digunakan oleh pengembang untuk peningkatan kualitas sistem, seperti kemudahan navigasi, meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses aplikasi, yang akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan mereka. Serta memastikan bahwa peningkatan penggunaan melalui fitur yang lebih interaktif akan memberikan manfaat lebih besar bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap aplikasi.

Kata Kunci : *DeLone dan McLean, Aplikasi VIU, Model Kesuksesan Aplikasi, SmartPLS*

KATA PENGANTAR

Penulis berterima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Tugas Akhir berjudul " Analisis Kesuksesan Aplikasi VIU dengan model Delone dan Mclean". Untuk menyelesaikan Program Studi S1 Sistem Informasi di Universitas Dinamika, Fakultas Teknologi dan Informatika membutuhkan penulisan tugas akhir.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua, kakak, adik, dan keluarga yang selalu mendoakan dan membantu menyemangati dalam situasi apa pun untuk menyelesaikannya.
2. Prof. Dr. Budi Jatmiko, M.Pd. sebagai Rektor Universitas Dinamika.
3. Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M. sebagai dosen pembimbing 1 yang sabar dalam membimbing dan memberi semangat penulis selama penyusunan laporan tugas akhir.
4. Ibu Prof.Dr. M.J. Dewiyani Sunarto sebagai dosen pembimbing 2 yang sabar dalam membimbing dan memberi semangat penulis selama penyusunan laporan tugas akhir.
5. Bapak Erwin Sutomo, S.Kom., M.Eng. sebagai dosen pembahas membantu menyelesaikan dan memperbaiki tugas akhir.
6. Bapak I Gusti Ngurah Alit Widana Putra, S.T., M.Eng. sebagai dosen wali selalu memberi semangat dan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir secepat mungkin agar lulus.
7. Julianto Lemantara, S.Kom., M.Eng. selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Dinamika.
8. Sahabat-sahabat yang telah memberikan saran dan motivasi untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Kritik dan saran yang bermanfaat sangat diharapkan untuk memperbaiki pekerjaan berikutnya karena penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna dalam hal penyajian dan isi. Penulis berharap tugas akhir ini

bermanfaat bagi pembaca dan berfungsi sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang yang sama.

Akhir kata, penulis berharap tugas akhir ini akan menjadi salah satu kontribusi ilmiah yang membantu kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya dalam bidang menilai kesuksesan aplikasi yang bergantung pada kepuasan pengguna.

Surabaya, 20 Maret 2025

Penulis



UNIVERSITAS
Dinamika

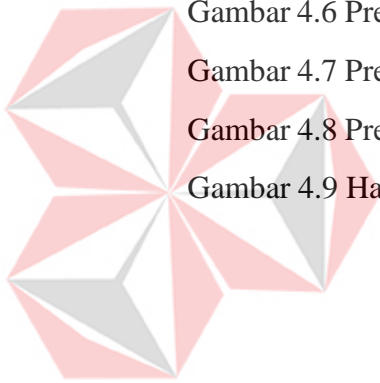
DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Manfaat.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
2.1 Penelitian Terdahulu.....	4
2.2 Model DeLone dan McLean.....	6
2.3 Populasi dan Sampel	7
2.4 Teknik Sampling	7
2.5 Analisis Deskriptif.....	8
2.6 Uji Validitas	8
2.7 Uji Reliabilitas.....	9
2.8 Structural Equation Modeling (SEM)	9
2.9 SmartPLS.....	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	10
3.1 Identifikasi Masalah	10
3.1.1 Studi Literatur.....	10
3.1.2 Observasi	10
3.1.3 Hipotesis.....	11
3.1.4 Penentuan Variabel.....	12
3.2 Tahap Pengumpulan Data.....	18

3.2.1	Populasi dan Sampel	18
3.2.2	Penyebaran Kuesioner	18
3.2.3	Tabulasi Data.....	18
3.3	Tahap Analisis Data	19
3.3.1	Uji Validasi dan Reliabilitas.....	19
3.3.2	Analisis Deskriptif.....	19
3.3.3	Analisis <i>Strutural Equation Modeling</i> (SEM).....	19
3.4	Tahap Akhir.....	20
BAB IV HASIL PEMBAHASAN		21
4.1	Analisis Data	21
4.1.1	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	21
4.2	Analisis Deskriptif.....	23
4.3	Analisis SEM.....	27
4.3.1	Model Konseptual	27
4.3.2	Hasil Uji Analisis Korelasi.....	27
BAB V PENUTUP.....		31
5.1	Kesimpulan.....	31
5.2	Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA.....		33
LAMPIRAN		35

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Data penilaian dan ulasan dari aplikasi VIU	1
Gambar 1.2 Review pengguna pada halaman app store.....	2
Gambar 2.1 Gambar Delone dan Mclean.....	6
Gambar 3.1 Tahapan dalam penelitian	10
Gambar 3.2 Model Konseptual Delone dan McLean	11
Gambar 4.1 Presentase Umur Responden	23
Gambar 4.2 Hasil Presentase Status Responden	23
Gambar 4.3 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kualitas Sistem	24
Gambar 4.4 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kualitas Informasi.....	24
Gambar 4.5 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan	25
Gambar 4.6 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Penggunaan	25
Gambar 4.7 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kepuasan Pengguna.....	26
Gambar 4.8 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Manfaat Bersih.....	26
Gambar 4.9 Hasil Model Konseptual Smart PLS.....	27



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	4
Tabel 2.2 Skala Likert	9
Tabel 3.1 Indikator variabel sistem informasi Delone dan Mclean.....	12
Tabel 3.2 Penentuan Variabel Kualitas Sistem (System Quality).....	15
Tabel 3.3 Penentuan Variabel Kualitas Informasi (Information Quality)	15
Tabel 3.4 Penentuan Variabel Kualitas Layanan (Service Quality).....	16
Tabel 3.5 Penentuan Variabel Penggunaan (Use)	16
Tabel 3.6 Penentuan Variabel Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	17
Tabel 3.7 Penentuan Variabel Manfaat Bersih (Net Benefit).....	18
Tabel 4.1 Hasil Cross Loading	21
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas	22
Tabel 4.3 Hasil Uji Analisis Korelasi pada SmartPLS	28



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Form Kuesioner Analisis Kesuksesan Delone dan Mclean.....	35
Lampiran 2 Hasil Uji Reliabel.....	37
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas.....	38
Lampiran 4 Hasil Analisis Deskriptif.....	41
Lampiran 5 Hasil Plagiasi	42
Lampiran 6 Form Bimbingan	43
Lampiran 7 Biodata Penulis	44



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dengan berkembangnya teknologi informasi, layanan streaming *video on-demand (VoD)* menjadi industri yang tumbuh pesat dan menarik jutaan pengguna di seluruh dunia. Salah satu *platform* yang cukup menonjol di pasar Asia adalah VIU, layanan streaming video yang diperkenalkan pada tahun 2015 oleh PCCW Media, perusahaan media yang berbasis di Hong Kong. Aplikasi ini menawarkan beragam konten hiburan, termasuk drama Asia, film, *variety show*, dan program televisi. VIU memiliki keunggulan dalam menyajikan konten dari berbagai negara di Asia, khususnya Korea Selatan, Jepang, Cina, Thailand, dan lainnya, lengkap dengan *subtitle* dalam berbagai bahasa, termasuk Bahasa Indonesia.

Dibandingkan dengan aplikasi sejenis seperti Netflix, Disney+, dan WeTV, VIU memiliki peringkat terendah. Hingga Oktober 2024, aplikasi VIU telah diunduh lebih dari 100 juta kali oleh pengguna. Namun, berdasarkan data dari *App Store*, aplikasi ini hanya memperoleh rating 2,6 dari 5 dengan total 19 ribu ulasan. Sebagian besar pengguna memberikan penilaian rendah hingga sedang (1–3 bintang), dengan sekitar 12.350 ulasan atau sekitar 65% yang bersifat *negatif*, sebagaimana ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1.1 Data penilaian dan ulasan dari aplikasi VIU

Komentar di halaman *App Store* menunjukkan bahwa banyak pengguna mengalami kendala saat menggunakan aplikasi akibat adanya *error* atau *bug*. Beberapa pengguna mengeluhkan tidak dapat mengakses fitur premium meskipun sudah berlangganan. Selain itu, pengguna gratis merasa terganggu dengan terlalu

VIU PAYAH!

Langganan vii melalui Tsel, tetapi tidak dapat akses video premium. Padahal sudah install ulang pakai mobile data. Setiap kali komplek ke cs, jawabannya selalu sama: akan kami sampaikan ke teknisi. Tetapi tidak pernah ada pemecahan masalah. Menunggu berhari2 tapi akhirnya dikecewakan lagi..

★★★★★

chimochoo, 18/03/2019

Pilihan film seri sudah cukup dan menarik, namun...

Pada halaman utama app Viu ada rentetan "Recently watched" seperti seri apa episode berapa, tapi ketika diklik tidak langsung kebuka episode tsb malah menuju ke halaman film serinya. Jadi setelah itu harus scroll jaaaauuuhhhh sekali kalau tadinya sdg menonton seri yg episodenya masih awal2 dan kalau terhenti sesaat seperti membalas chat, ketika balik ke Viu maka film tertutup dan kembali ke halaman utama. Harus scroll jauh lagi ke episode yg sdg ditonton :(tolong diperbaiki!

<p>★★★★★</p> <p>Safira anandita, 17/09/2017</p> <p>Ilkanya kebanyakan</p> <p>Kebanyakan banget ilkanya 🙄, sekali aja gak bisa aja yah</p>	<p>★★★★★</p> <p>Jhon hardi, 14/05/2019</p> <p>Error</p> <p>Setelah isi kuota videomax di telkomsel</p> <p>Respons Pengembang,</p> <p>Hi jhon hardi,</p>	<p>★★★★★</p> <p>ndah widi, 08/06/2020</p> <p>Sering terjadi error</p> <p>Error terus. Rptl video sudah banyak</p> <p>Respons Pengembang,</p> <p>Hi Ndah, Mohon untuk Meluncurkan</p>
<p>★★★★★</p> <p>rimriz, 24/09/2017</p> <p>BAD!</p> <p>ga bisa buka yg udh di download. Ingang force closed. myda download ulang film tsb, pas di tonton banyaa di tonton online. = GA</p>	<p>★★★★★</p> <p>lickr, 06/02/2021</p> <p>Ampun sm app ini, hrp di bc seblm subscri...</p> <p>Ampun dengan app ini, saya sudah</p> <p>Respons Pengembang,</p>	<p>★★★★★</p> <p>jedjkskindit, 23/07/2020</p> <p>SAMBAT</p> <p>ini karapa ya video yg sdh di downl</p> <p>Respons Pengembang,</p>

★★★★★

jhon hardi, 14/05/2019

Error

Setelah isi kuota videomax di telkomsel, saya tetap tidak bisa mengakses VIU menggunakan kuota tersebut malahan kuota reguler flash saya yg terpotong. Setelah di komplain ke pihak telkomsel, saya telah menunggu sekitar 1 minggu namun tetap tidak ada hasil. Saya kira VIU perlu mengupdate aplikasinya agar bug seperti ini tidak terjadi krna sangat merugikan customer.

Makasih

Berdasarkan hasil observasi yang diperoleh, diperlukan analisis untuk mengukur tingkat keberhasilan aplikasi VIU serta mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu diperbaiki guna meningkatkan kepuasan pengguna dan mempermudah pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi VIU dengan menggunakan model kesuksesan dari perspektif pengguna di Kota Surabaya. Dengan fokus pengambilan data di Surabaya, penelitian ini dapat menargetkan populasi tertentu secara lebih relevan dan konsisten. Pendekatan ini juga memastikan bahwa cakupan penelitian tidak terlalu luas, sehingga tetap dapat dilakukan secara optimal dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan biaya.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan analisis kesuksesan aplikasi VIU dari prespektif pengguna di kota Surabaya menggunakan model Delone dan Mclean. Maka dari itu rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana mengukur tingkat kesuksesan aplikasi VIU di Surabaya berdasarkan model Delone dan Mclean.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisis kualitas penerimaan informasi pada Aplikasi VIU ditetapkan sebagai berikut :

1. Responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner merupakan pengguna aplikasi VIU yang tinggal di Kota Surabaya beserta daerah sekitarnya.
2. Alat yang dipakai untuk mengumpulkan serta menghitung *persentase* data adalah *Google Form* dan *Google Spreadsheet/ Microsoft Excel*
3. Aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisa dan melakukan perhitungan statistik adalah *SmartPLS*
4. Metode yang digunaka untuk menentukan sampel adalah *Metode Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang berkisar antara 100 hingga 200 responden.

1.4 Tujuan

Berdasarkan pada rumusan masalah, maka diperoleh tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi tingkat kesuksesan aplikasi VIU dengan menganalisis hasil kuisisioner yang diukur menggunakan model Delone & McLean.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari aplikasi VIU.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Penelitian Terdahulu

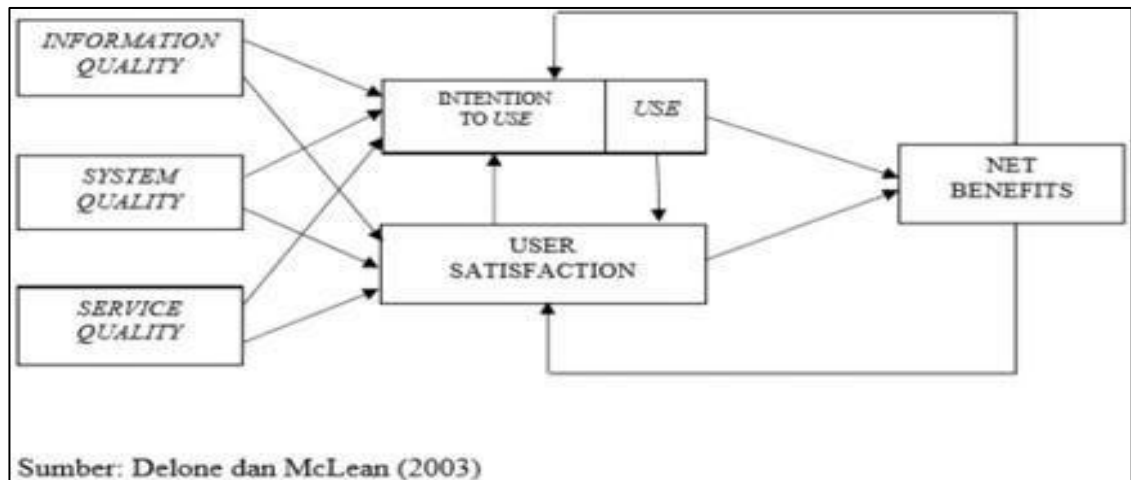
Penelitian ini merujuk pada studi-studi sebelumnya sebagai acuan dalam pelaksanaannya. Dengan memanfaatkan hasil penelitian terdahulu, penulis dapat mengembangkan teori yang digunakan serta menemukan penelitian lain yang memiliki kesamaan dalam judul atau metode pendekatan. Berikut ini adalah beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan studi yang sedang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
Bhakti, 2020	Analisis Kesuksesan Website STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Dengan Menggunakan Model DeLone and McLean	Hasil penelitian ini menunjukan variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap variabel kepuasan pengguna. manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.	Dalam penelitian ini melakukan analisis <i>website</i> dengan menggunakan pengujian kesuksesan dengan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih untuk mengevaluasi <i>user interface</i> .
Muhammad Iksan & Azhar Kasim	Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan	Tingkat kesuksesan penerapan <i>e-government</i> melalui aplikasi SIOLA di Kemendagri sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Hal ini berdasarkan hasil	Dalam penelitian ini metode pendekatan yang digunakan adalah metode Post Positism

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
	Administrasi Di Kementrian Dalam Negeri (Kasim, 2023)	penelitian yang menunjukkan masih ada beberapa indikator dalam mengukur tingkat kesuksesan penerapan aplikasi SIOLA belum terpenuhi, khususnya pada dimensi <i>information quality</i> dengan indikator <i>completeness</i> dan <i>timeliness</i> . Pada penilaian indikator <i>completeness</i> masih ditemukan bahwa belum secara keseluruhan pelayanan yang ada pada Kementerian Dalam Negeri difasilitasi melalui pelayanan secara <i>online</i> pada aplikasi SIOLA Kemudian pada indikator <i>timeliness</i> berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, masih ada pelayanan yang waktu penyelesaiannya melebihi batas waktu yang telah ditetapkan.	
Latifa Adi Triana	Analisis kesuksesan Model Delone dan Mclean Pada Aplikasi Mobile BIMA+ Berdasarkan Prespektif pengguna Di Kota Surabaya (Fadilah, 2024)	Berdasarkan hasil analisis kesuksesan yang telah dilakukan pada aplikasi Bima+ ditemukan variable yang paling berpengaruh adalah variable penggunaan berpengaruh positif terhadap variable kepuasan pengguna dengan nilai sebesar 0,509 atau 50,9% dan variable kepuasan pengguna yang berpengaruh <i>positif</i> terhadap variable manfaat bersih dengan nilai sebesar 0,495 atau 49,5%	Dalam penelitian ini objek yang diteliti adalah aplikasi Bima+ dengan target pengguna aplikasi Bima+ di Surabaya.

2.2 Model DeLone dan McLean



Gambar 2.1 Gambar Delone dan Mclean

Model yang dikembangkan oleh Delone dan McLean untuk mengukur keberhasilan sistem informasi terdiri dari enam variabel utama, yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mengacu pada karakteristik dan kinerja sistem informasi. Beberapa aspek yang dinilai meliputi kegunaan (*usability*), ketersediaan (*availability*), keandalan (*reliability*), kemampuan beradaptasi (*adaptability*), serta kecepatan respons (*response time*).

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi menilai sejauh mana keluaran dari sistem informasi memenuhi standar yang diharapkan. Informasi yang dihasilkan harus dapat disesuaikan, lengkap, relevan, mudah dipahami, serta memiliki tingkat keamanan yang baik.

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan mencerminkan tingkat layanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi untuk memastikan pengguna mendapatkan pengalaman yang optimal.

4. Penggunaan (*Use*)

Variabel ini mengukur bagaimana pengguna memanfaatkan hasil dari sistem informasi serta tingkat minat mereka dalam menggunakan sistem tersebut (*intention to use*).

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Kepuasan pengguna menggambarkan bagaimana respons dan tanggapan mereka terhadap pengalaman menggunakan sistem informasi, terutama terkait dengan kualitas dan manfaat yang diperoleh.

6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Manfaat bersih merupakan faktor krusial yang mencerminkan dampak positif maupun negatif dari sistem informasi terhadap berbagai pihak, termasuk pelanggan, pemasok, karyawan, organisasi, pasar, industri, ekonomi, serta masyarakat. Informasi ini nantinya digunakan untuk meningkatkan efisiensi dalam berbagi pengetahuan dan komunikasi. (DeLone & McLean, 2003).

Peneliti akan menggunakan model kesuksesan ini sebagai dasar untuk mengukur tingkat kesuksesan aplikasi VIU. Untuk lebih lanjut akan dijelaskan secara rinci tentang setiap variabel dalam model DeLone dan McLean agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur dalam menilai kesuksesan sistem informasi.

2.3 Populasi dan Sampel

Populasi merujuk pada kelompok umum yang terdiri dari objek atau subjek dengan jumlah dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dianalisis dan disimpulkan. Sementara itu, sampel merupakan bagian dari populasi yang mewakili jumlah dan karakteristik yang ada. Pengambilan sampel dilakukan ketika populasi terlalu besar, sehingga memungkinkan penelitian lebih efisien dalam hal waktu, biaya, dan tenaga. Kesimpulan yang diperoleh dari analisis sampel dapat digeneralisasikan untuk mewakili keseluruhan populasi. (Sugiyono, 2017).

2.4 Teknik Sampling

Menurut (Sugiyono, 2017) Metode sampling merupakan teknik yang digunakan untuk memilih sampel dari suatu populasi sebagai bahan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan metode insidental sampling. (Sugiyono, 2017) , insidental sampling adalah metode pemilihan sampel berdasarkan kebetulan, di mana siapa saja yang secara tidak disengaja bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel, asalkan dianggap sesuai sebagai sumber data. Dalam konteks penelitian ini, pengambilan sampel dilakukan melalui penyebaran

kuesioner ke seseorang yang dikategorikan sebagai sumber data yang relevan jika mereka pernah atau masih menggunakan aplikasi VIU.

Pada penelitian ini, kriteria populasi adalah pengguna VIU di kota Surabaya yang jumlah populasinya tidak pasti. Dalam kasus di mana penentuan populasi penelitian memerlukan sampel besar dan jumlah sampel tidak diketahui, peneliti dapat menggunakan penduga parameter berikut untuk menentukan ukuran sampel:

1. Ukuran sampel dipengaruhi oleh metode estimasi parameter yang digunakan. Misalnya, jika estimasi parameter dilakukan menggunakan *metode Maximum Likelihood Estimation* (MLE), ukuran sampel yang disarankan adalah 100 hingga 200.
2. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM). Penentuan ukuran sampel memerlukan setidaknya lima hingga maksimal sepuluh kali jumlah parameter yang ada dalam model yang akan diestimasi.

2.5 Analisis Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2018) Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Selanjutnya, analisis ini digunakan untuk menghitung nilai dari distribusi kuisisioner untuk masing-masing variabel dengan menggunakan median dan standar deviasi (Sugiyono, 2017).

2.6 Uji Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subyek penelitian. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya (Sugiyono, 2018).

Suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan pada kuesioner mampu mengungkapkan yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji 11 validitas pada setiap pertanyaan apabila r hitung $>$ r tabel pada taraf signifikan ($\alpha = 0,05$) maka instrument itu dianggap tidak valid dan jika r hitung $<$ r tabel maka instrument dianggap tidak valid.

Tabel 2.2 Skala Likert

Angka	Keterangan	Skala
1	Tidak Setuju	STS
2	Kurang Setuju	KS
3	Cukup Setuju	CS
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

2.7 Uji Reliabilitas

Pengujian keandalan mengacu pada konsistensi dan stabilitas perangkat dalam data pengukuran. Data yang tidak dapat diandalkan tidak dapat diolah lebih lanjut karena akan memberikan kesimpulan yang menyesatkan (Sugiyono, 2018). Penelitian ini bertujuan untuk memastikan bahwa perangkat yang digunakan handal, konsisten, dan stabil. Pengujian menggunakan nilai *Cronbach's Alpha*, yang menunjukkan bahwa jika nilai *Cronbach's alpha* lebih dari 0,6, perangkat tersebut dianggap reliabel atau dapat dipercaya, dan jika nilainya kurang dari 0,6, perangkat tersebut dianggap tidak dapat diandalkan.

2.8 Structural Equation Modeling (SEM)

Menurut (Carrasco, 2010) *Structural Equation Model* (SEM) adalah teknik multivariat yaitu kombinasi antara analisis faktor dengan analisis regresi (korelasi), yang bertujuan untuk menguji hubungan-hubungan antar variabel yang ada pada sebuah model, baik itu antara indikator dengan konstraknya, ataupun hubungan antar konstruk. Penggunaan SEM dalam penelitian ini adalah untuk menentukan model yang cocok digunakan dalam penelitian.

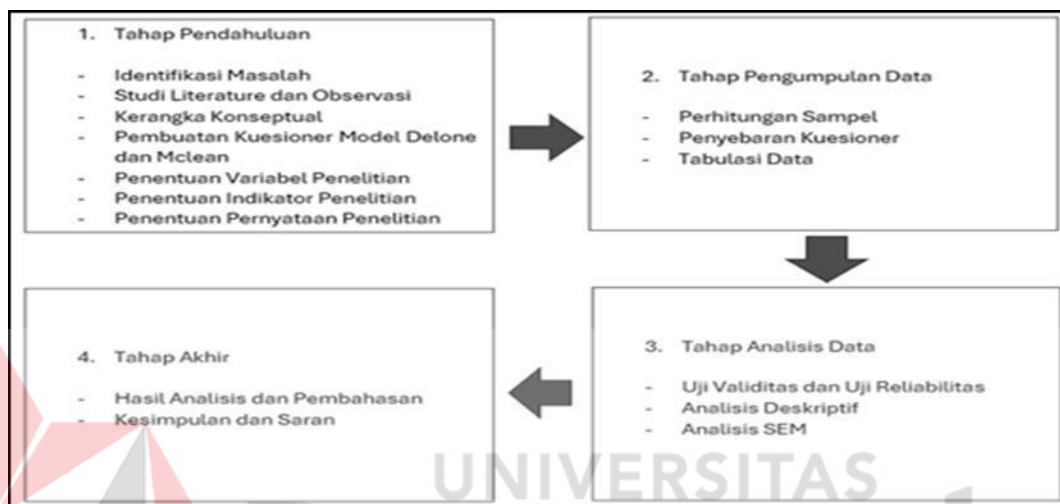
2.9 SmartPLS

Menurut (Hamid, 2019) *Partial Least Squares Path Modeling* (PLS- SEM) adalah salah satu metode statistika SEM berbasis varian yang didesain untuk menyelesaikan regresi berganda ketika terjadi permasalahan spesifik pada data. SmartPLS adalah perangkat lunak atau aplikasi yang dapat digunakan untuk melakukan analisis data dengan menggunakan *Partial Least Squares* (PLS) dengan menggunakan SmartPLS penulis dapat mengetahui apakah data yang digunakan cukup layak untuk dianalisis.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini, penulis akan menjelaskan setiap langkah yang terkait yang akan dilakukan selama penelitian, mulai dari awal hingga akhir, dalam garis besar tahapan penelitian pada gambar 3.1.



Gambar 3.1 Tahapan dalam penelitian

3.1 Identifikasi Masalah

Proses identifikasi masalah menjadi titik awal analisis keberhasilan aplikasi VIU. Dalam penelitian ini, masalah diidentifikasi dan dianalisis dengan menggunakan kuisisioner dan observasi untuk menemukan solusi masalah.

3.1.1 Studi Literatur

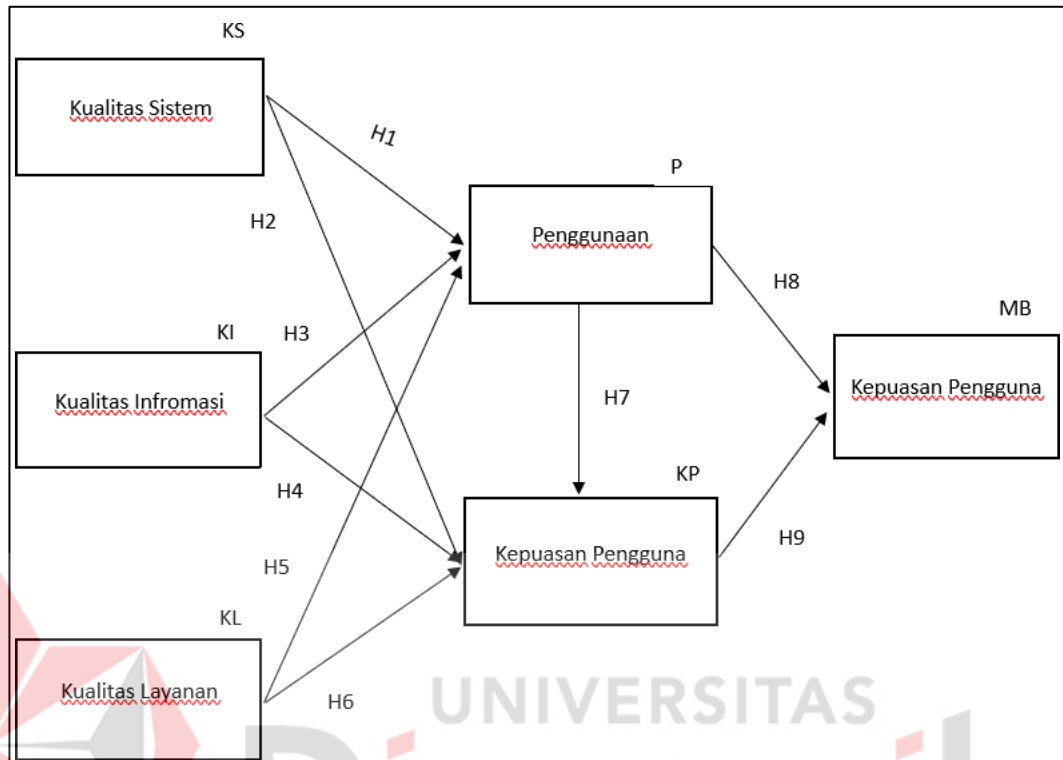
Pada titik ini, penelitian literatur dan penelitian terhadap jurnal yang relevan dilakukan. Studi literatur digunakan untuk melakukan pengukuran, memperoleh pemahaman tentang kepuasan sistem informasi dengan menggunakan model DeLone dan McLean, serta metode untuk menguji hipotesis.

3.1.2 Observasi

Untuk observasi pada aplikasi VIU dilakukan dengan melihat dan mencoba fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi VIU dan menganalisa masalah dengan cara menyebarkan kuisisioner dan menggunakan aplikasi secara langsung.

3.1.3 Hipotesis

Pada gambar 3.2 model delone & mclean di modifikasi dikarenakan masih belum pernah ada penelitian aplikasi VIU di kota Surabaya.



Gambar 3.2 Model Konseptual Delone dan McLean

Ada kemungkinan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan dipengaruhi oleh penggunaan dan kepuasan pengguna. Kualitas ini diduga berpengaruh satu sama lain dan diduga juga mempengaruhi manfaat bersih. Namun, variabel manfaat bersih tidak mempengaruhi pengguna dan kepuasan pengguna.

Karena belum pernah dilakukan analisis pada aplikasi VIU, manfaat bersih belum diketahui. Hipotesis penelitian akan dikembangkan dari model konseptual sebagai berikut :

H1: Variabel kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap pengguna

H2: Variabel kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: Variabel kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

H4: Variabel kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5: Variabel kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

H6: Variabel kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7: Variabel pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H8: Variabel penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

H9: Variabel kepuasan pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

3.1.4 Penentuan Variabel

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel. Definisi operasional variabel-variabel dan indikator dalam model DeLone dan McLean dapat dilihat pada tabel 3.1 sampai 3.7.

Tabel 3.1 Indikator variabel sistem informasi Delone dan Mclean

Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	
Nama Indikator	Penjelasan
Kemudahan beradaptasi (<i>Adaptability</i>)	Sistem informasi yang berkualitas dirancang untuk membuat pengguna mudah beradaptasi dengan aplikasinya. Sistem informasi yang berkualitas dianggap apabila sistemnya sederhana, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan, dan pengguna dapat cepat beradaptasi dengan aplikasinya.
Ketersediaan Sistem (<i>Availability</i>)	Sistem informasi dapat dikatakan baik jika sistem informasi didalamnya selalu tersedia pada saat kebutuhan penggunaanya terpenuhi.
Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)	Seberapa handal sistem informasi untuk memenuhi kebutuhan pengguna tanpa kerusakan atau kesalahan yang mengganggu kenyamanan pengguna saat menggunakannya.
Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)	Salah satu indikator kualitas sistem informasi adalah kecepatan akses, yang diukur dari kecepatan waktu respons yang dibutuhkan sistem untuk memenuhi kebutuhan

	pengguna. Jika kecepatan akses optimal, sistem tersebut dianggap berkualitas tinggi.
--	--

Kegunaan (<i>Usability</i>)	Bagaimana tampilan atau fitur dari sebuah sistem informasi atau aplikasi dapat dengan mudah dipahami dan digunakan oleh pengguna
------------------------------------	--

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Nama Indikator	Penjelasan
Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	Jika informasi dihasilkan secara menyeluruh dan mencakup semua informasi yang dibutuhkan oleh pengguna untuk menggunakan sistem, sistem informasi akan memiliki kualitas informasi yang memuaskan.
Kemudahan untuk Dipahami (<i>Ease of Understanding</i>)	Sistem informasi mengandung informasi berkualitas tinggi yang ditampilkan dengan cara yang mudah dipahami oleh pengguna.
Personalisasi (<i>Personalization</i>)	Informasi yang disediakan oleh sistem informasi telah menjaga keamanan terkait informasi pribadi anda
Relevan (<i>Relevance</i>)	Relevansi informasi untuk setiap pengguna akan bervariasi sesuai kebutuhan. Relevansi yang berkaitan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
Keamanan (<i>Security</i>)	Salah satu cara untuk mengukur keamanan informasi adalah dengan memastikan bahwa informasi yang diberikan jelas, mencerminkan maksud dari informasi tersebut, dan tidak mengandung unsur penipuan publik. Informasi harus benar dari sumbernya dan tidak dapat diubah oleh pihak lain, dan harus bebas dari bahaya, risiko, atau kecurigaan.

Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Nama Indikator	Penjelasan
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Seberapa baik pihak pengelola sistem dalam memberikan jaminan kepada pengguna terhadap layanan sistem informasinya.
Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Seberapa tanggap pihak pengelola sistem dalam membantu dalam menanggapi keluhan yang dialami pengguna dengan memberikan layanan yang cepat dan tepat.
Empati Layanan (<i>Empathy</i>)	Seberapa baik pihak pengelola sistem informasi dalam memberikan perhatian secara maksimal terhadap keluhan para pengguna pada sistem informasi.

Penggunaan (Use)	
Nama Indikator	Penjelasan
Frekuensi Penggunaan (<i>Number of Site Visits</i>)	Seberapa sering pengguna menggunakan sistem untuk memenuhi kebutuhan: sistem informasi berhasil ketika pengguna sering menggunakannya untuk memenuhi kebutuhan.
Pola Navigasi (<i>Navigation Patterns</i>)	Pola navigasi merupakan tautan yang diberikan pada aplikasi untuk memudahkan pengguna menuju halaman yang ingin dituju.
Jumlah Transaksi (<i>Number of Transactions Executed</i>)	Seberapa sering pengguna menggunakan sistem informasi dalam melakukan transaksi untuk memenuhi kebutuhannya. Sistem dapat dikatakan baik apabila pengguna sering melakukan transaksi.
Keanekaragaman Penggunaan (<i>Nature of Use</i>)	Sifat pengguna adalah bagaimana sistem informasi atau aplikasi dapat memberikan informasi sesuai dengan maksud dari pengguna
Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)	
Nama Indikator	Penjelasan
Penggunaan Kembali (<i>Repeat Visits</i>)	Seberapa besar pengguna ingin menggunakan kembali sistem dan merekomendasikannya. Sistem informasi dapat dikatakan sukses ketika pengguna ingin menggunakannya lagi dan merekomendasikannya kepada orang lain.
Survei Pengguna (<i>User Surveys</i>)	Aplikasi melakukan survey ke pengguna untuk membantu meningkatkan pengalaman pengguna dan membantu menghubungkan komunikasi terkait keluhan yang terjadi dan membantu memperbaiki sesuai kebutuhan pengguna
Transaksi Berulang (<i>Repeat Purchases</i>)	Seberapa baik aplikasi dalam melayani pembelian produk sehingga pengguna merasa nyaman dan ingin melakukan transaksi kembali
Manfaat Bersih (Net Benefit)	
Nama Indikator	Penjelasan
Penghematan Biaya (<i>Cost Savings</i>)	Seberapa baik aplikasi menghemat biaya bagi pengguna untuk menyelesaikan tugasnya menunjukkan bahwa sistem informasi berguna apabila dapat mengurangi biaya yang dikeluarkan oleh pengguna untuk menyelesaikan tugas.

Penjualan Tambahan Bertahap (<i>Incremental Additional Sales</i>)	Seberapa baik aplikasi atau sistem informasi memberikan ruang untuk melakukan review produk atau diskusi terkait produk yang dapat meningkatkan pelayanan
Memperluas Pasar (<i>Expanded Markets</i>)	Jaringan pasar yang disediakan aplikasi sangat luar hingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan pengguna. Penambahan Penjualan
Pengurangan Biaya Pencarian (<i>Reduced Search Costs</i>)	Seberapa baik aplikasi memberikan penawaran harga saing produk yang ditawarkan dengan produk competitor.
Penghematan Waktu (<i>Time Savings</i>)	Seberapa baik aplikasi menghemat waktu pengguna? Sistem informasi dapat dianggap berguna jika mereka dapat menghemat waktu pengguna untuk menyelesaikan tugas.

- a. Kualitas Sistem (*System Quality*) untuk mengukur kualitas sistem aplikasi VIU. Pada tabel 3.2 akan menjelaskan pernyataan mengenai kualitas sistem.

Tabel 3.2 Penentuan Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
KS.1	Aplikasi VIU mudah untuk digunakan.					
KS.2	Aplikasi VIU melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah atau kendala.					
KS.3	Saya dapat mengakses aplikasi VIU dengan cepat dan optimal tanpa adanya kendala.					
KS.4	Kecepatan akses saat menggunakan VIU cukup cepat dan stabil.					
KS.5	Aplikasi VIU memiliki fitur yang lengkap.					

- b. Kualitas Informasi (*Information Quality*) untuk mengukur kualitas informasi aplikasi VIU. Pada tabel 3.3 akan menjelaskan pernyataan mengenai kualitas informasi.

Tabel 3.3 Penentuan Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
KI1	Tampilan aplikasi VIU menghasilkan informasi yang lengkap.					
KI2	Aplikasi VIU menghasilkan informasi yang mudah dipahami.					
KI3	Aplikasi VIU mampu menjaga keamanan informasi saya.					
KI4	Aplikasi VIU selalu memberikan informasi yang sesuai dan relevan dengan kebutuhan saya.					
KI5	Aplikasi VIU menyajikan informasi secara akurat dan memiliki kemungkinan kesalahan/error sangat kecil.					

- c. Kualitas Layanan (*Service Quality*) menjelaskan kualitas layanan Aplikasi VIU untuk pengguna. Pada tabel 3.4 akan menjelaskan pernyataan mengenai kualitas layanan.

Tabel 3.4 Penentuan Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
KL1	Pihak aplikasi VIU memberikan jaminan layanan yang baik pada pengguna apabila terjadi permasalahan.					
KL2	Aplikasi VIU memberikan perhatian secara khusus terhadap permasalahan atau keluhan yang dialami pengguna.					
KL3	Ketika mendapat masalah, penyedia aplikasi VIU menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat.					

- d. Penggunaan (*Use*) diartikan dengan minat penggunaan atau pemakaian aplikasi VIU oleh pengguna. Pada tabel 3.5 akan menjelaskan pernyataan mengenai penggunaan.

Tabel 3.5 Penentuan Variabel Penggunaan (*Use*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
P1	Informasi yang diberikan oleh aplikasi VIU sesuai dengan kebutuhan saya.					
P2	Aplikasi VIU dapat menampilkan halaman yang saya tuju dengan baik.					
P3	Saya sering mencari informasi seputar promo pembelian VIU Premium dan paket berbayar lain yang ditawarkan oleh aplikasi VIU.					
P4	Saya sering menggunakan aplikasi VIU untuk melakukan transaksi pembelian menu layanan berbayar.					

- e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mengetahui seberapa jauh respon pengguna terhadap penggunaan VIU. Pada tabel 3.6 akan menjelaskan pernyataan mengenai kepuasan pelanggan.

Tabel 3.6 Penentuan Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CG	S	SS
KP1	Aplikasi VIU mampu memadahi kebutuhan saya dalam melakukan transaksi pembelian menu premium ataupun paket berbayar lainnya, dan saya akan menggunakan aplikasi VIU untuk melakukan transaksi kembali.					
KP2	Saya merasa puas dengan layanan yang ada pada aplikasi VIU saya akan menggunakan aplikasi VIU Kembali untuk melakukan proses yang dibutuhkan.					
KP3	Saya akan merekomendasikan aplikasi VIU kepada orang lain.					

- f. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) sebagai perhitungan penting tentang dampak positif dari penggunaan VIU. Pada tabel 3.7 akan menjelaskan pernyataan

mengenai manfaat bersih.

Tabel 3.7 Penentuan Variabel Manfaat Bersih (Net Benefit)

KODE	PERTANYAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	CS	S	SS
MB1	Dengan menggunakan aplikasi VIU saya dapat menghemat pengeluaran saya pada saat membeli menu layanan dari aplikasi VIU.					
MB2	Saya merasa lebih mudah melakukan pembelian menggunakan aplikasi VIU.					
MB3	Saya merasa lebih menghemat waktu apabila melakukan pembelian menu melalui aplikasi VIU.					

3.2 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini digunakan untuk mengumpulkan detail informasi atau data yang dibutuhkan untuk melakukan analisis kesuksesan aplikasi VIU dan juga pada tahap ini akan ditentukan kriteria serta dilakukan perhitungan sampel.

3.2.1 Populasi dan Sampel

Bagian ini membahas perhitungan sampel dan kriteria penelitian. Untuk ukuran sampel, akan digunakan teori *Maximum Likelihood Estimation* (MLE), dan ukuran sampel yang disarankan adalah 100 hingga 200.

3.2.2 Penyebaran Kuesioner

Pada tahap ini kuisisioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLone dan McLean disebarkan dan diisi oleh responden dengan kriteria yaitu pengguna aplikasi VIU di kota Surabaya.

3.2.3 Tabulasi Data

Tabulasi adalah pembuatan tabel yang berisi data yang dikodekan sesuai dengan kebutuhan analisis. Dalam membuat tabel diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Tabel hasil tabulasi dapat berupa tabel transfer, tabel biasa, atau tabel analisis. Dalam penelitian ini kuesioner yang dijawab oleh responden akan disusun dengan menggunakan *software Microsofst Excel*.

3.3 Tahap Analisis Data

Pada tahap analisis data akan dilakukan analisis validitas dan reliabilitas dengan dukungan *software Smart PLS*. Sedangkan untuk menganalisis data menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM), perangkat lunak yang digunakan untuk analisis struktural pada penelitian ini adalah *Smart PLS*.

3.3.1 Uji Validasi dan Reliabilitas

Setiap alat penelitian yang baik dan akurat diperlukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik dan akurat. Penelitian ini menggunakan kuesioner untuk mengukur nilai variabel dan indikator. Reliabilitas dan validitas adalah kriteria yang digunakan untuk menyusun kuesioner.

Tujuan pengujian instrumen adalah untuk memastikan bahwa kuesioner yang telah disiapkan benar-benar efektif dalam mengukur gejala permasalahan dan menghasilkan data dan hasil yang valid, sedangkan pengujian validitas menjelaskan bahwa kuesioner digunakan untuk mengukur validitasnya.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik alat ukur mengukur apa yang diukur dan seberapa baik alat ukur dapat diandalkan. Jika data valid dan dapat diandalkan, maka penelitian dapat dilanjutkan.

Uji reliabilitas adalah suatu pernyataan atau pertanyaan yang digunakan untuk mengukur apakah suatu jawaban responden dapat dipercaya, yang dibuktikan dengan konsistensi jawaban responden. Jika data memiliki nilai *Cronbach's alpha* antara 0,5 dan 0,6. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan 0,6 sebagai koefisien reliabilitas, dan jika nilai *Cronbach's alpha* lebih besar dari 0,6 maka data dianggap dapat diandalkan.

3.3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif mendeskripsikan atau menguraikan data tanpa bermaksud menarik kesimpulan melainkan sekadar menjelaskan data yang dianalisis, mengorganisasikan data sedemikian rupa sehingga dapat dijelaskan ciri-ciri datanya, seperti mengetahui *mean*, *median*, atau *standar deviasi*.

3.3.3 Analisis *Strutural Equation Modeling* (SEM)

Metode analisis data adalah *Model Equation Structural* (SEM). Proses analisis struktural dilakukan menggunakan *Smart PLS*. Jika telah melewati uji

validitas dan reliabilitas menggunakan perangkat lunak *Smart PLS*, instrumen penelitian ini akan digunakan.

3.4 Tahap Akhir

Bab ini akan menjelaskan uraian hasil analisis dan hasil pembahasan dari hasil uji yang telah dilakukan terhadap kuesioner yang telah disebarkan. Dengan hasil analisis yang didapatkan akan memberikan output yang bermanfaat untuk :
VIU: memberikan wawasan tentang pengalaman dan persepsi pengguna.

Bagi peneliti lain: memberikan dasar analisis aplikasi VoD berbasis perspektif pengguna.

Pengembang aplikasi: memperbaiki dan meningkatkan aplikasi VIU berdasarkan temuan riset.



UNIVERSITAS
Dinamika

BAB IV

HASIL PEMBAHASAN

Bab empat akan membahas hasil penelitian ini. Bab ini akan membahas hasil analisis dan membahasnya sesuai dengan langkah-langkah yang ada di bab tiga.

4.1 Analisis Data

Pada tahap analisis data, penulis akan menjelaskan hasil uji validitas, reliabilitas, dan analisis deskriptif.

4.1.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengukur nilai korelasi dari masing-masing pernyataan yang telah ditentukan. Dalam melakukan uji validitas ini penulis menggunakan aplikasi *SmartPLS*. Pernyataan akan dinyatakan *valid* apabila menunjukkan nilai korelasi (Rhitung) lebih besar dari Rtabel dengan α 0,01. Pada penelitian ini penulis menggunakan *degrees of freedom* untuk menentukan Rtabel dengan rumus $N (\text{jumlah sampel}) - 2$, dimana jumlah sampel yang digunakan adalah 101, maka $df = 101 - 2 = 99$, jadi $df\ 99 = 2.626$. Hasil uji *validitas* dari data kuisioner yang telah diolah ditunjukkan pada tabel 4.1 dengan diketahui bahwa seluruh pernyataan dinyatakan *valid*.

Tabel 4.1 Hasil *Cross Loading*

Variabel Penelitian	Pemuatan luar (<i>Outer loadings</i>)	Keterangan
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)		
KS1 <- <i>System Quality</i>	0,846	<i>Valid</i>
KS2 <- <i>Net Benefit</i>	0,849	<i>Valid</i>
KS3 <- <i>Net Benefit</i>	0,892	<i>Valid</i>
KS4 <- <i>System Quality</i>	0,902	<i>Valid</i>
KS5 <- <i>System Quality</i>	0,803	<i>Valid</i>
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)		
KI1 <- <i>System Quality</i>	0,939	<i>Valid</i>
KI2 <- <i>Service Quality</i>	0,904	<i>Valid</i>
KI3 <- <i>Information Quality</i>	0,944	<i>Valid</i>
KI4 <- <i>Information Quality</i>	0,817	<i>Valid</i>
KI5 <- <i>Information Quality</i>	0,754	<i>Valid</i>

Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)		
KL.1 <- <i>Information Quality</i>	0,844	<i>Valid</i>
KL.2 <- <i>Information Quality</i>	0,915	<i>Valid</i>
KL.3 <- <i>Use</i>	0,875	<i>Valid</i>
Penggunaan (<i>Use</i>)		
P1 <- <i>System Quality</i>	0,894	<i>Valid</i>
P.2 <- <i>Net Benefit</i>	0,886	<i>Valid</i>
P3 <- <i>Service Quality</i>	0,899	<i>Valid</i>
P4 <- <i>Use</i>	0,817	<i>Valid</i>
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)		
KP1 <- <i>Use</i>	0,896	<i>Valid</i>
KP2 <- <i>Use</i>	0,944	<i>Valid</i>
KP3 <- <i>User Satisfaction</i>	0,886	<i>Valid</i>
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)		
MB1 <- <i>User Satisfaction</i>	0,939	<i>Valid</i>
MB2 <- <i>Net Benefit</i>	0,932	<i>Valid</i>
MB3 <- <i>Service Quality</i>	0,961	<i>Valid</i>

Uji *reliabilitas* dalam penelitian ini dipakai untuk mengukur konsistensi jawaban yang diberikan oleh responden, sehingga kuisioner dapat digunakan dalam pengujian yang dilakukan. Hasil kuisioner dapat dikatakan *reliabel* apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6. Tabel 4.2 menampilkan hasil pada uji *reliabilitas* yang telah dilakukan.

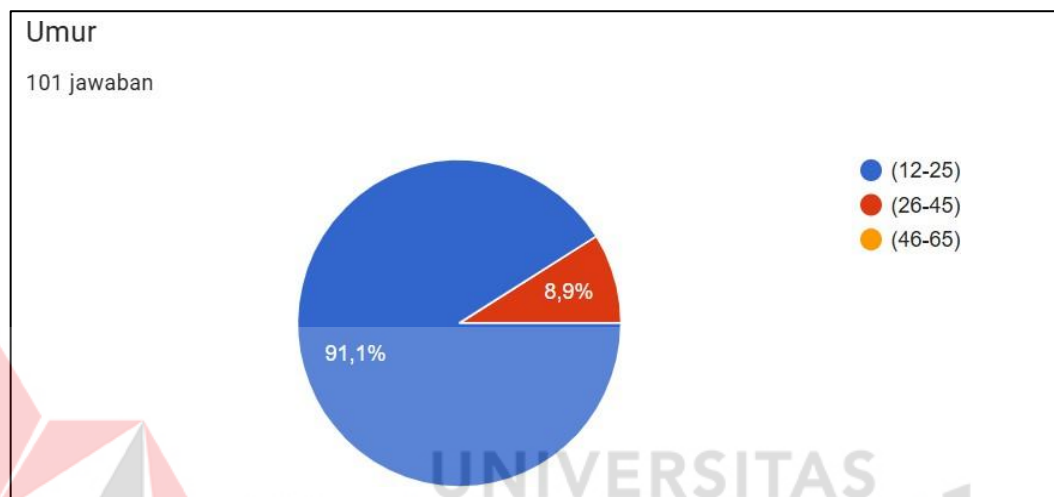
Tabel 4.2 Hasil Uji *Reliabilitas*

Variabel Laten	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) KS	0.911	<i>Reliabel</i>
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) KI	0.921	<i>Reliabel</i>
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) KL	0.852	<i>Reliabel</i>
Penggunaan (<i>Use</i>) P	0.897	<i>Reliabel</i>
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) KP	0.895	<i>Reliabel</i>
Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>) MB	0.939	<i>Reliabel</i>

4.2 Analisis Deskriptif

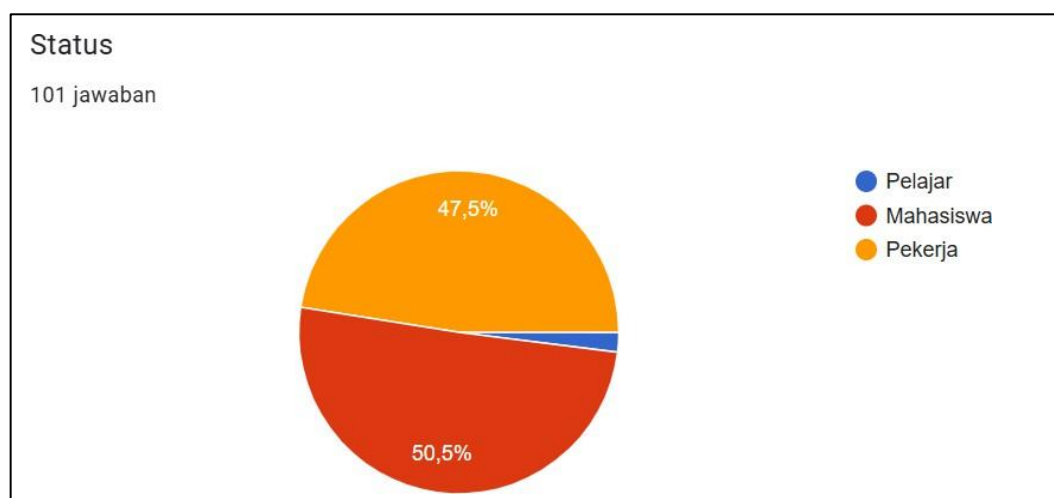
Analisis deskriptif pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui bagaimana hasil dari sampel yang telah didapat terhadap variabel penelitian. Berikut merupakan rekapitulasi persentase dari hasil responden pada *google form*.

Berdasarkan hasil responden pada *google form* terdapat persentase pada diagram umur responden sebagai berikut, yaitu 91,1% pada rentan umur 12-25 dan 8,9% pada rentan umur 26-45 yang dapat dilihat pada gambar 4.1.



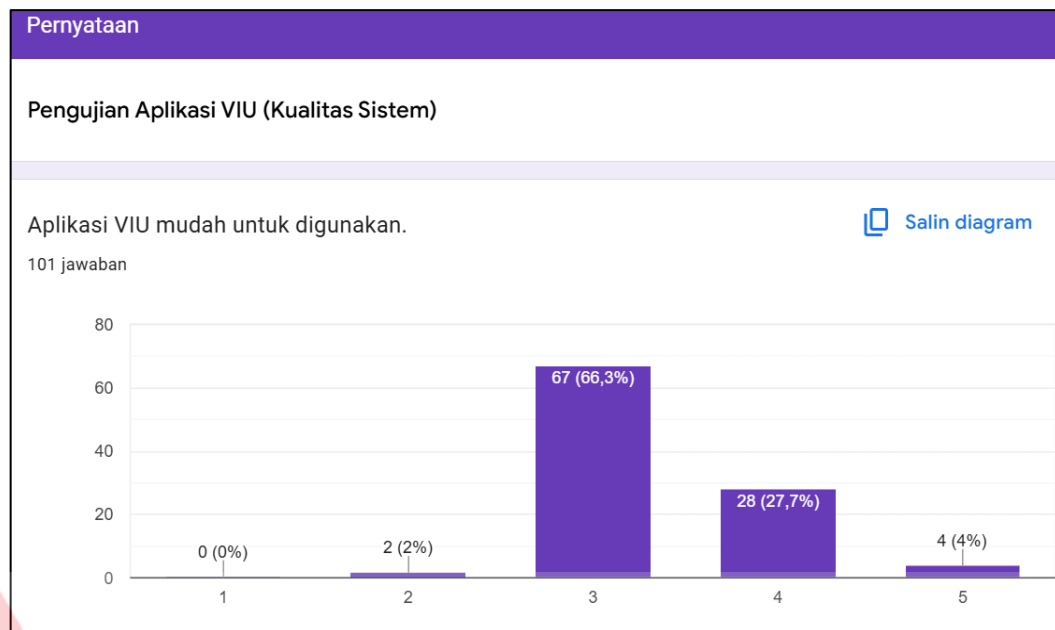
Gambar 4.1 Presentase Umur Responden

Berdasarkan hasil responden pada *google form* terdapat persentase pada diagram status responden sebagai berikut, yaitu 50,5% untuk status mahasiswa, 47,5% untuk status pekerja dan 2% untuk status pelajar yang dapat dilihat pada gambar 4.2.

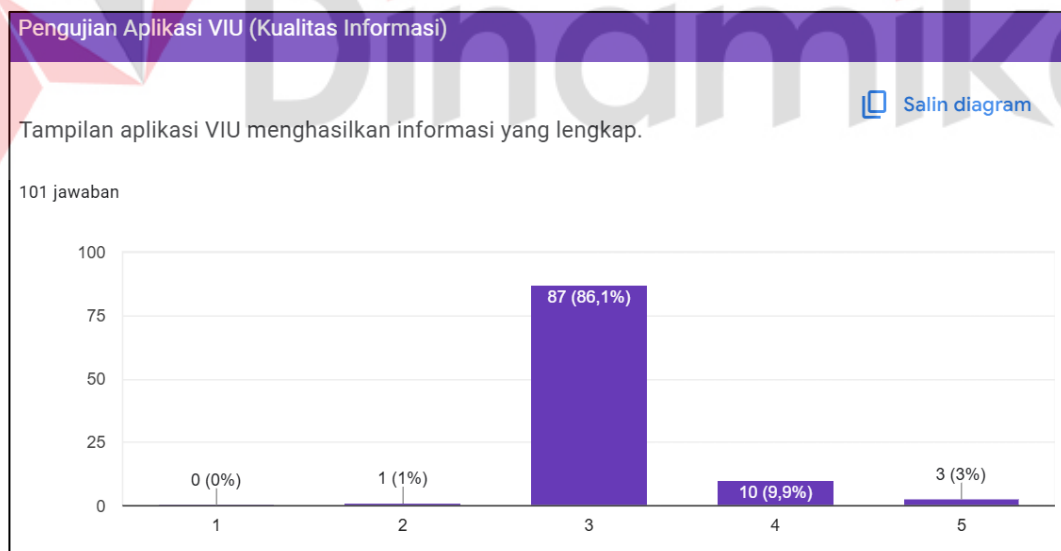


Gambar 4.2 Hasil Presentase Status Responden

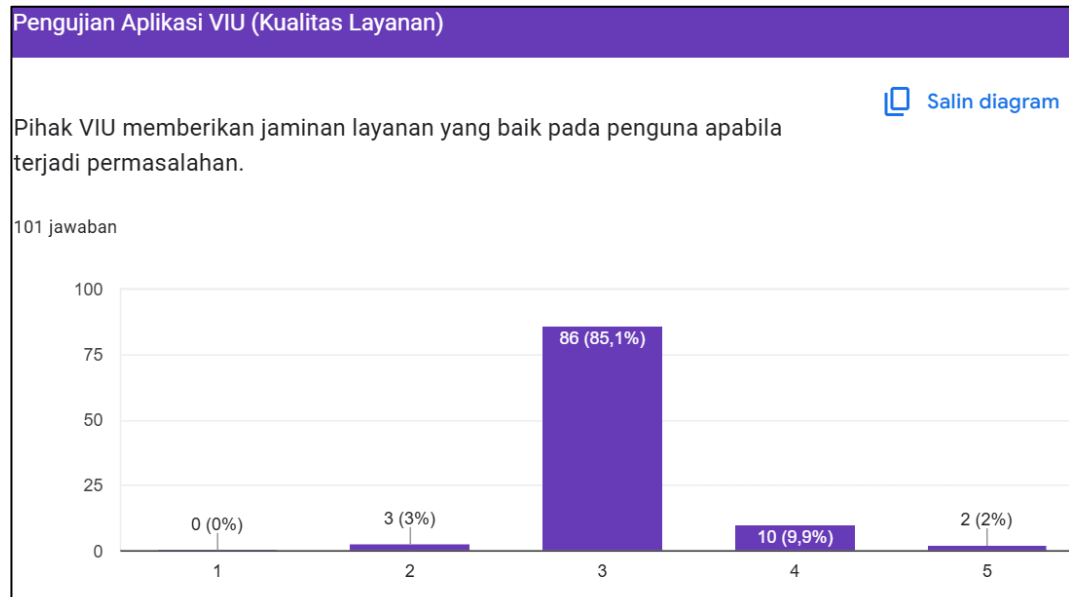
Berikut merupakan hasil presentase salah satu pertanyaan yang diambil dari setiap variabel yang terdapat pada *Google Form* yang dapat dilihat pada gambar 4.3 sampai dengan 4.8.



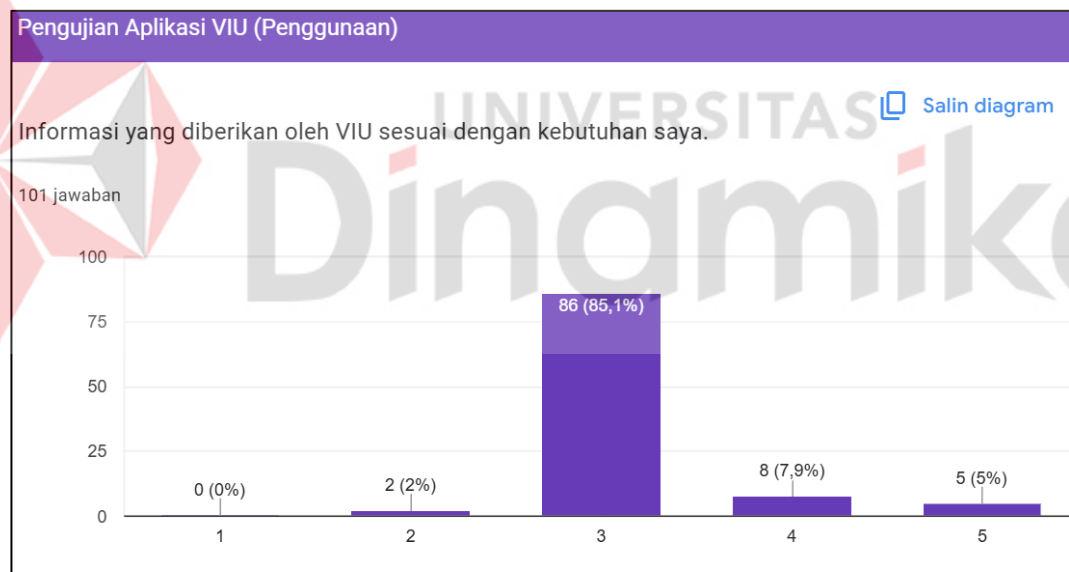
Gambar 4.3 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kualitas Sistem



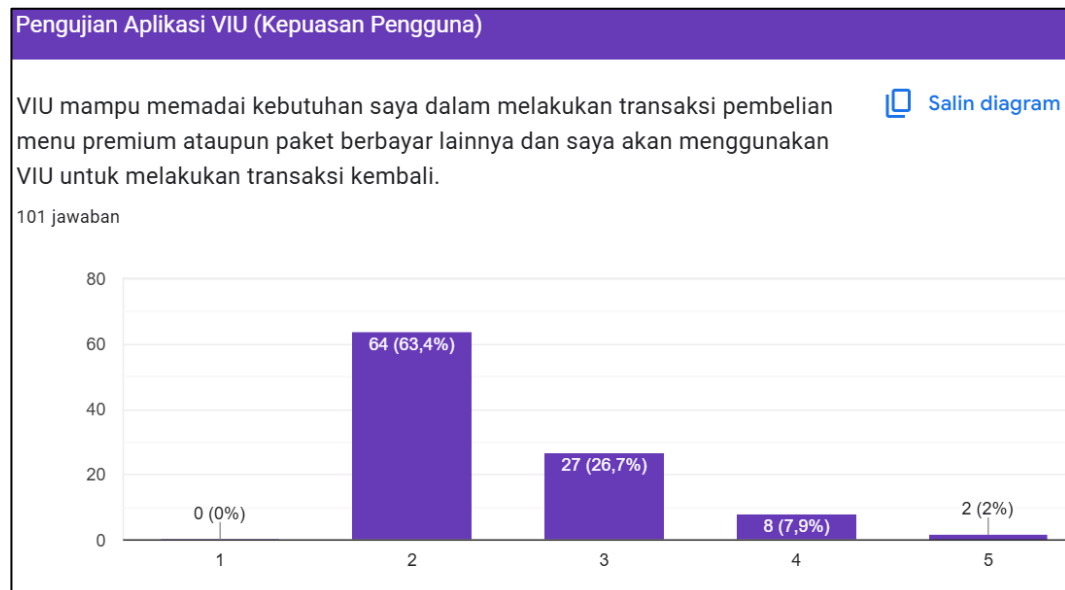
Gambar 4.4 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kualitas Informasi



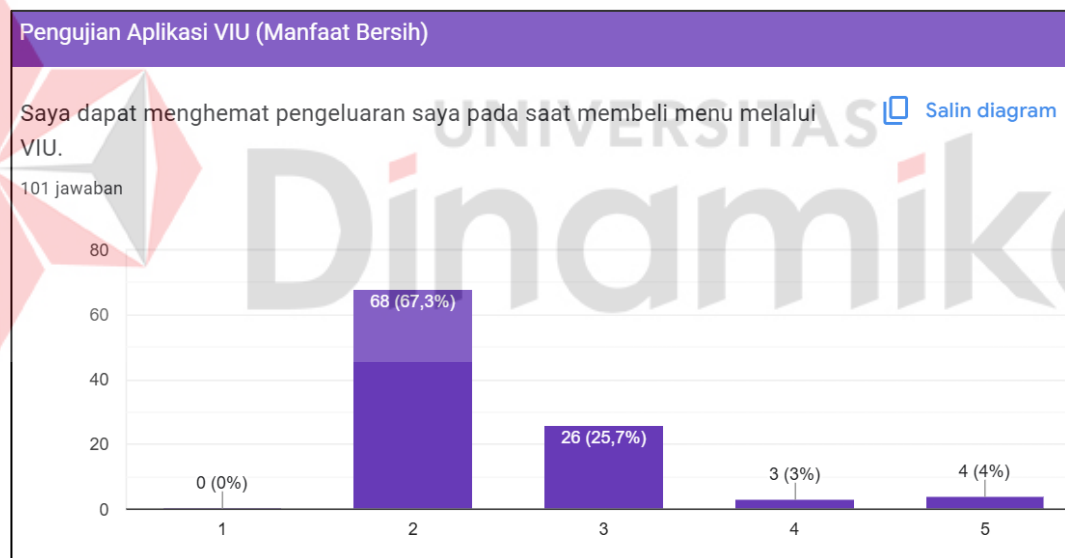
Gambar 4.5 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kualitas Layanan



Gambar 4.6 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Penggunaan



Gambar 4.7 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Kepuasan Pengguna



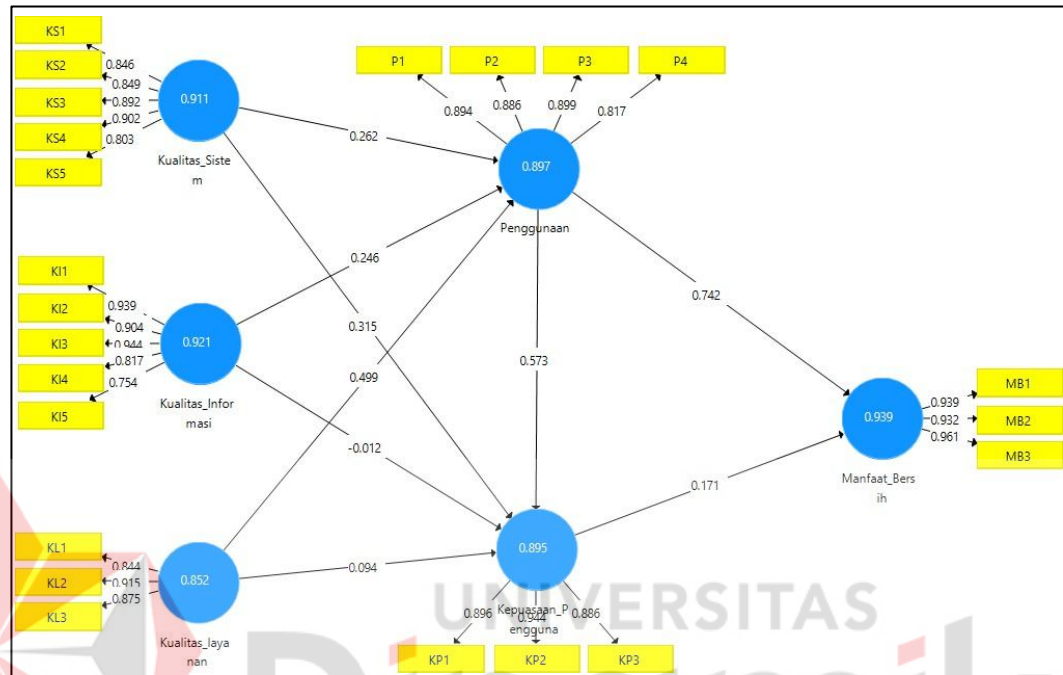
Gambar 4.8 Presentase Salah Satu Pertanyaan Variabel Manfaat Bersih

Hasil dari analisis deskriptif pada analisis aplikasi VIU dengan sampel sebanyak 101 sampel dan berdasarkan pada 6 variabel model Delone dan Mclean dapat dilihat pada tabel 4.3.

4.3 Analisis SEM

4.3.1 Model Konseptual

Berikut merupakan hasil dari model konseptual yang telah dilakukan pada Smart PLS yang terdapat hasil dari uji validitas, uji reliabilitas, dan nilai original sampel pada *path coefficients*.



Gambar 4.9 Hasil Model Konseptual Smart PLS

4.3.2 Hasil Uji Analisis Korelasi

Analisis korelasi dilakukan dengan melakukan pengujian *bootstrapping* dimana pengujian ini digunakan untuk membuktikan hubungan dari tiap variabel model delone dan mclean. Hasil pengujian dikatakan dapat berpengaruh signifikan apabila *P values* tidak lebih besar dari 5% atau 0,05.

Hasil Uji Analisis Korelasi pada SmartPLS

Tabel 4.3 Hasil Uji Analisis Korelasi pada SmartPLS

Variabel penelitian		Sampel asli (O)	Rata-rata sampel (M)	Standar deviasi (STDEV)	T statistik ($ O/STDEV $)	Nilai P (P values)	Kolom Hasil
Kepuasan Pengguna (KP) -> Manfaat Bersih (MB)							
	->	0,171	0,177	0,148	1,155	0,249	Ditolak
Kualitas Informasi (KI) -> Kepuasan Pengguna (KP)							
	->	-0,012	-0,009	0,216	0,058	0,954	Ditolak
Kualitas Informasi (KI) -> Penggunaan (P)							
	->	0,246	0,250	0,126	1,956	0,051	Ditolak
Kualitas Layanan (KL) -> Kepuasan Pengguna (KP)							
	->	0,094	0,104	0,144	0,653	0,514	Ditolak
Kualitas Layanan (KL) -> Penggunaan (P)							
	->	0,499	0,493	0,084	5,939	0,000	Diterima
Kualitas Sistem (KS) -> Kepuasan							
	->	0,315	0,305	0,126	2,503	0,013	Diterima

Pengguna (KP)						
Kualitas Sistem (KS) -						
>	0,262	0,264	0,129	2,031	0,043	Diterima
Penggunaan (P)						
Penggunaan (P) ->						
Kepuasan	0,573	0,567	0,130	4,413	0,000	Diterima
Pengguna (KP)						
Penggunaan (P) ->						
Manfaat	0,742	0,732	0,156	4,743	0,000	Diterima
Bersih (MB)						

Nilai P-value, yang diperoleh dari hasil analisis statistik *SmartPLS*, adalah indikator utama yang dapat digunakan untuk menentukan apakah variabel tertentu berdampak pada variabel lainnya dalam analisis. Metode untuk mengevaluasi pengaruh antar-variabel adalah sebagai berikut:

1. P-value tidak menunjukkan besar efek penelitian, P-value hanya berfungsi sebagai nilai batas antara hasil yang signifikan secara statistik dengan yang tidak, yang menunjukkan tingkat signifikansi atau *probabilitas* kesalahan dalam menguji hipotesis nol (H_0).

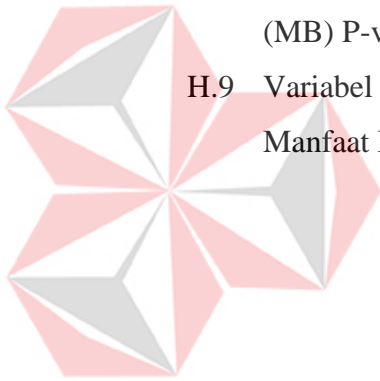
Kriteria pengaruh signifikan:

- a. Jika $P\text{-value} \leq 0,05$ (tingkat signifikansi 5%), maka hubungan antar-variabel signifikan.
- b. Jika $P\text{-value} > 0,05$, hubungan tidak signifikan.
- c. Bagaimana dengan P-value 0,01 dengan 0,03, manakah yang lebih signifikan? Jawabannya, keduanya sama-sama signifikan.

Berdasarkan hasil uji analisis korelasi pada *SmartPLS* dalam tabel 4.3 maka didapatkan penjelasan sebagai berikut:

- H.1 Variabel Kualitas Sistem (KS) **Berpengaruh** terhadap variabel Penggunaan (P) karena $P\text{-value } 0,043 \leq 0,05$.

- H.2 Variabel Kualitas Sistem (KS) **Berpengaruh** terhadap variabel Kepuasan Pengguna (KP) karena nilai P-value **0,013** $\leq 0,05$.
- H.3 Variabel Kualitas Informasi (KI) **Tidak Berpengaruh** terhadap variabel Penggunaan (P) karena P-value **0,051** $> 0,05$.
- H.4 Variabel Kualitas Informasi (KI) **Tidak Berpengaruh** terhadap variabel Kepuasan Pengguna (KP) karena P-value **0.954** $> 0,05$.
- H.5 Variabel Kualitas Layanan (KL) **Berpengaruh** terhadap variabel Penggunaan (P) karena P-value **0,000** $\leq 0,05$.
- H.6 Variabel Kualitas Layanan (KL) **Tidak Berpengaruh** signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (KP) karena P-value **0,514** $> 0,05$.
- H.7 Variabel Penggunaan (P) **Berpengaruh** terhadap variabel Kepuasan Pengguna (KP) P-value **0,000** $\leq 0,05$.
- H.8 Variabel Penggunaan (P) **Berpengaruh** terhadap variabel Manfaat Bersih (MB) P-value **0,000** $\leq 0,05$.
- H.9 Variabel Kepuasan Pengguna (KP) **Tidak Berpengaruh** terhadap variabel Manfaat Bersih (MB) karena P-value **0,249** $> 0,05$.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hasil dari penelitian analisis kesuksesan aplikasi VIU menggunakan model Delone & Mclean dengan menggunakan sampel sebanyak 101 sampel, dengan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap variabel penggunaan sebesar 26,2%, artinya setiap peningkatan Kualitas Sistem akan meningkatkan penggunaan sebesar 26,2%.
2. Variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 31,5%, artinya setiap peningkatan kualitas sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 31,5%.
3. Variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap variabel penggunaan sebesar 49,9%, artinya setiap peningkatan kualitas layanan akan meningkatkan penggunaan sebesar 49,9%.
4. Variabel penggunaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 57,3%, artinya setiap peningkatan penggunaan akan meningkatkan kepuasan pengguna sebesar 57,3%.
5. Variabel Penggunaan berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih sebesar 74,2%, artinya setiap peningkatan penggunaan akan meningkatkan manfaat bersih sebesar 74,2%.
6. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap variabel Penggunaan.
7. Variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
8. Variabel kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
9. Variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa agar aplikasi VIU menjadi sukses sebaiknya variabel kualitas sistem ditingkatkan karena apabila kualitas sistem ditingkatkan akan berpengaruh terhadap peningkatan penggunaan dan kepuasan pengguna, dan apabila variabel penggunaan ditingkatkan akan berpengaruh

terhadap peningkatan manfaat bersih. Peningkatan kualitas sistem, seperti kecepatan akses dan kemudahan navigasi, meningkatkan kenyamanan pengguna dalam mengakses aplikasi, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan mereka. Serta memastikan bahwa peningkatan penggunaan melalui fitur yang lebih interaktif akan memberikan manfaat lebih besar bagi pengguna, sehingga dapat meningkatkan loyalitas mereka terhadap aplikasi.

5.2 Saran

Untuk penelitian selanjutnya dapat menambahkan jumlah sampel yang digunakan atau dengan menggunakan metode yang berbeda dengan yang digunakan oleh peneliti sehingga dapat menambah hasil karya ilmiah dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna.



UNIVERSITAS
Dinamika

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiat, A. (2023). Ini Operator Seluler dengan Pengguna Terbanyak di Indonesia Awal 2023. Databoks.
<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/06/23/ini-operator-seluler-dengan-pengguna-terbanyak-di-indonesia-awal-2023>
- Carrasco, J. L. (2010). Structural Equation Model. Encyclopedia of Biopharmaceutical Statistics, 8(3), 1300–1305.
<https://doi.org/10.3109/9781439822463.209>
- 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>
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM) BERBASIS VARIAN: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis. In A. S. Nurdyanti & A. D. Raksanagara (Eds.), Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar (1st ed., Vol. 6, Issue August). PT Inkubator PenulisIndonesia.
[http://digilib.umpalopo.ac.id:8080/jspui/bitstream/123456789/626/1/STRUKTUR EQUATION MODELING %28SEM%29 - Berbasis Varian.pdf](http://digilib.umpalopo.ac.id:8080/jspui/bitstream/123456789/626/1/STRUKTUR%20EQUATION%20MODELING%20SEM%20-%20Berbasis%20Varian.pdf)
- Manuhara Putra, W., & Alfian, M. (2016). Pengujian Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Akuntansi Lembaga Keuangan Mikro: Modified Delone Mcleon Model. Jurnal Akuntansi Dan Investasi, 17(1), 53–65.
<https://doi.org/10.18196/jai.2016.0044.53-65>
- Muhammad Ikhsan, & Azhar Kasim. (2023). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Online Layanan Administrasi Di Kementerian Dalam Negeri. Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 9(2), 399–410.
<https://doi.org/10.25157/moderat.v9i2.2588>
- S Zein, L Yasyifa, R Khozi, E Harahap, FH Badruzzaman, D. D. (2019). PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA KUANTITATIF MENGGUNAKAN APLIKASI SPSS. JTEP, 4(1), 2.
- Mukhtar, S. (2020a). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Puskesmas Maiwa Kabupaten Enrekang, 1(2), 91–102.
<https://doi.org/10.31850/decision.v1i2.597>
- Shiau, W., & Huang, L. (2022). Scale development for analyzing the fit of real and virtual world integration: an example of Pokémon Go. Information Technology and People, 36(2), 500–531. <https://doi.org/10.1108/itp-11-2020-0793>

Kuo, C., & Hsu, C. (2022). Continuance intention to use and perceived net benefits as perceived by streaming platform users: an application of the updated IS success model. *Behavioral Sciences*, 12(5), 124. <https://doi.org/10.3390/bs12050124>



UNIVERSITAS
Dinamika