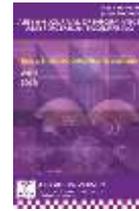




**Aisyah Journal of Informatics and Electrical Engineering**  
Universitas Aisyah Pringsewu

Journal Homepage

<http://jti.aisyahuniversity.ac.id/index.php/AJIEE>



---

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PADA APLIKASI *MOBILE*  
AXISnet BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

**Jaziz Waha Bidha<sup>1</sup>, Dzhuri Lintang P.<sup>2</sup>, Renny Sari Dewi<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi dan Kreatif  
Universitas Internasional Semen Indonesia

*jaziz.bidha17@student.uisi.ac.id, dzhuri.pramuji17@student.uisi.ac.id, renny.dewi@uisi.ac.id*

**ABSTRACT**

The AXISnet application is an application developed by PT. AXIS Telekom Indonesia Tbk. which is used to facilitate the delivery of the latest information, ideas and offers to its customers. The purpose of this study is to determine the success rate of the AXISnet application. While the model used is DeLone and McLean mode with variable system quality (system quality), information quality (information quality), service quality (service quality), users (use), user satisfaction (user satisfaction) and using SPSS tools (statistical product). and service solution).

Based on the results of research that has been done, it shows that information quality, service quality, usage and user satisfaction have a positive effect on the net benefits received by individuals or organizations. System quality has no effect on net benefits.

**Keywords:** *Application, Axis, AXISnet, Delone and Mclean*

**ABSTRAK**

Aplikasi AXISnet adalah aplikasi yang dibangun oleh PT. AXIS Telekom Indonesia Tbk. yang digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi, ide maupun penawaran terbaru bagi para pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi AXISnet. Sedangkan model yang digunakan adalah mode DeLone and McLean dengan variabel kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), pengguna (use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan menggunakan tools SPSS (statistical product and service solution).

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang diterima individu atau organisasi. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

**Kata Kunci:** *Aplikasi, Axis, AXISnet, Delone and Mclean*

## I. PENDAHULUAN

Aplikasi mobile AXISnet dirilis pada tahun 2012 di Google Play Store (Android) dan App Store (IOS) .Aplikasi MyTelkomsel hingga saat ini sudah diinstall pada perangkat sebanyak 10+ juta kali.

Melalui aplikasi mobile AXISnet pelanggan dapat melihat kuota internet, membeli paket data ataupun berbagi internet (flash gift), melihat saldo pulsa, membeli pulsa, Roaming hingga melihat PUK jika kartu terblokir. Dengan adanya aplikasi mobile AXISnet perusahaan dapat memantau setiap pelayanan yang diberikan serta keluhan apa saja yang dihadapi oleh pelanggannya.[1]

Pada aplikasi AXISnet akan mempermudah pelanggan untuk melakukan layanan tanpa ribet. AXISnet merupakan bentuk aplikasi untuk digunakan untuk para pelanggan dengan memanfaatkan teknologi yang sedang berkembang.[2]

Dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan oleh PT. AXIS Telekom Indonesia. Tbk melalui aplikasi AXISnet. Menurut Keller (2016), terdapat sembilan jenis dimensi yang didapat digunakan untuk menganalisis kualitas produk yaitu bentuk form, fitur (Features), kinerja kualitas (Performance quality), kesesuaian kualitas (Conformance quality), daya tahan (Durability), kehandalan (Reliability), kemampuan perbaikan (Repairability), kemampuan perbaikan (Repaiability), gaya (Style) dan kostumisasi (Customization). Produk yang berkualitas akan mendapatkan respon yang baik juga dan juga sebaliknya produk yang memiliki kualitas buruk akan mendapatkan respon yang buruk juga.[3][4]

Aplikasi mobile AXISnet mendapatkan rating kurang memuaskan dari pengguna Google PlayStore maupun pengguna App Store. Pada pengguna Google PlayStore sebanyak 294.028 yang sudah memberikan rating kepada aplikasi AXISnet dan mendapatkan total rating sebesar 3,8 sedangkan untuk pengguna App Store sebanyak 2,2 rb yang sudah memberikan rating kepada aplikasi AXISnet dan mendapatkan total rating yang rendah ketimbang pengguna Google PlayStore yaitu sebesar 1,7.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, model yang pas untuk penelitian ini adalah dengan menggunakan model DeLone and McLean karena model DeLone and

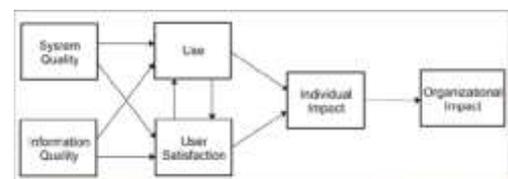
McLean membahas tentang kesuksesan sistem informasi yang berisi tentang kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat bersih (net benefit) sangat cocok untuk pematangan atau implementasi suatu sistem. Dengan menggunakan metode ini maka bisa meningkatkan kualitas aplikasi AXISnet sehingga secara tidak langsung bisa meningkatkan rating aplikasi.

[5][6]Model untuk penelitian ini menggunakan model DeLone and McLean. Hal ini dikarena model DeLone and McLean membahas tentang kesuksesan sistem informasi yang berisi tentang kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat bersih (net benefit) sangat cocok untuk pematangan atau implementasi suatu sistem. Dengan menggunakan metode ini maka bisa meningkatkan kualitas aplikasi AXISnet sehingga secara tidak langsung bisa meningkatkan rating aplikasi.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Tahun 1992 DeLone and Mclean mengemukakan teori kesuksesan sistem informasi dan dikenal dengan D&M Information System Success Model.[7]

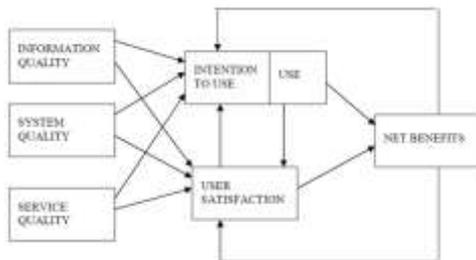
Dibawah ini adalah model kesuksesan sistem informasi DeLone and Mclean pada Gambar 2.1.



Gambar 2. 1 Model kesuksesan sistem informasi D&M

Hubungan antara Kualitas sistem (System quality) dengan kualitas informasi (Information quality) secara independen memengaruhi dua elemen baik elemen pengguna (Use) dan kepuasan pengguna (User satisfaction). Besarnya elemen pengguna dapat memengaruhi besarnya nilai kepuasan pengguna baik itu positif maupun

negatif. Setelah itu pengguna dan kepuasan pengguna memengaruhi dampak individual (Individual Impact) dan selanjutnya memberikan dampak organisasional (Organizational impact). [8][9] Pada tahun 2003 DeLone and Mclean mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang dipublikasikan pada tahun 1992.



Gambar 2. 2 Model kesuksesan sistem informasi D&M

Berikut ini adalah tambahan-tambahan yang ada pada model kesuksesan sistem informasi D&M (DeLone and Mclean, 2003) yaitu:

1. Kualitas layanan (Service quality) pelayanan yang diberikan oleh developer sistem informasi.
2. Pengembangan minat memakai (Intention to use) sebagai alternatif dari pengguna (Use).
3. Penggabungan antara dampak individual (Individual impact) dan dampak organisasional (Organizational impact) menjadi satu yaitu manfaat bersih (Net benefit).

Intinya variabel dari kesuksesan implementasi suatu sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu pengguna dari sistem, sistem itu sendiri dan dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan gambar 2.3 kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yang terdiri dari:

1. Kualitas sistem (System quality)
2. Kualitas informasi (Information quality)
3. Kualitas layanan (Service quality)

4. Pengguna (Use)
5. Kepuasan pengguna (User satisfaction)
6. Manfaat bersih (Net benefit)

Dalam penelitian ini ada beberapa macam variabel yang dipakai, antara lain:

1. Variabel Independen (Variabel bebas) yaitu variabel yang memengaruhi timbulnya variabel terikat (dependen), variabel independen disebut juga dengan variabel perlakuan, kausa, risiko dan variabel bebas. Dapat dikatakan variabel bebas karena dapat memengaruhi variabel lainnya.
2. Variabel Dependen (Variabel terikat) yaitu variabel yang dipengaruhi akibat adanya variabel bebas, dikatakan sebagai variabel terikat karena variabel terikat dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas).
3. Variabel Moderator yaitu variabel yang mempengaruhi baik itu memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan terikat.
4. Variabel Intervening yaitu variabel yang mempengaruhi variabel bebas dan variabel terikat secara teoritis, tetapi tidak dapat diamati dan diukur. Variabel intervening merupakan variabel antara/penyela pada variabel bebas dan variabel terikat, sehingga variabel bebas tidak langsung mempengaruhi perubahan variabel terikat.
5. Variabel Kontrol yaitu variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terpengaruh oleh faktor luar yang tidak teliti.

### III. METODOLOGI

Pada bab ini akan menjelaskan metode dan tahapan yang digunakan dalam penelitian ini. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, data yang disajikan akan diambil menggunakan kuesioner dan menjelaskan tentang alur proses penelitian pada studi case Aplikasi AXISnet.

#### 3.1 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian adalah menguji kesuksesan sistem informasi aplikasi AXISnet dengan menggunakan pendekatan DeLone dan McLean.[10] Variabel yang digunakan dalam

menguji kesuksesan sistem informasi adalah kualitas sistem (system quality), kualitas informasi (information quality), kualitas pelayanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat bersih (net benefit). [11]

Populasi penelitian ini adalah para pengguna aplikasi AXISnet pada kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik. Penelitian ini menggunakan purposive sampling yang artinya sampel dipilih karena memenuhi kriteria tertentu. Adapun kriteria yang digunakan adalah pengguna aplikasi AXISnet dan laki laki maupun Perempuan minimal umur 17 tahun.

### 3.2 Metode Analisis

Model analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah SEM (Structural Equation Model). SEM adalah teknik statistik yang mampu menganalisis pola hubungan antara konstruk laten dan indikatornya, konstruk laten yang satu dengan yang lainnya, serta kesalahan pengukuran secara langsung.[12] SEM memungkinkan model konfirmatori dan eksploratori, yang berarti cocok digunakan untuk pengujian teori atau pengembangan teori.

### 3.3 Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrument penelitian atau untuk mengevaluasi hubungan antara konstruk dengan indikatornya. Suatu dimensi atau indikator dikatakan valid apabila indikator tersebut mampu mencapai tujuan pengukuran dari konstruk laten dengan tepat. [13]Validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk yang terdiri dari validitas konvergen dan validitas diskriminan. Parameter uji validitas dalam model pengukuran PLS dapat dilihat pada tabel 3.1.

**Tabel 3.1 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS**

Uji Validitas	Parameter	Rule of Thumbs
Konvergen	Factor loading	> 0,5

Diskriminan	Average Variance Extracted (AVE)	> 0,5
	Akar AVE dan Korelasi variabel laten	> 0,5 dalam satu tabel
	Cross loading	> 0,7 dalam satu tabel

### 3.4 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dalam PLS dapat menggunakan dua metode yaitu Cronbach's alpha dan Composite reliability. Cronbach's alpha mengukur batas bawah nilai reliabilitas suatu konstruk sedangkan Composite reliability mengukur nilai sesungguhnya reliabilitas suatu konstruk. Suatu konstruk dikatakan handal (reliable) jika nilai reliabilitasnya tinggi, yang dinilai dengan koefisien reliabilitas yang berkisar antara 0-1, semakin tinggi koefisien reliabilitasnya (semakin mendekati angka satu) maka semakin handal alat ukur tersebut [6] Cronbach's alpha lebih dari 0,7 maka dapat dikatakan reliabel dan sedangkan Composite reliability dapat dikatakan reliabel jika nilai lebih dari 0,7)

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Studi Literatur

Tahapan awal dalam penelitian kali ini adalah studi literature untuk menyelesaikan masalah. model Delone and Mclean, pembuatan kuisioner, uji validitas dan reliabilitas dan analisis SEM.

### 4.2 Perhitungan Sampel

Tahapan yang dilakukan untuk proses perhitungan sampel pada penelitian kali ini.

1. Menentukan Populasi Penelitian Populasi dalam penelitian kali ini adalah pengguna aplikasi AXISnet yang berada pada Kecamatan Kebomas Kabupaten Gresik. Jumlah pengguna aplikasi AXISnet.

Kelurahan/Desa	Jumlah
Kedayang	143
Prambangan	52
Gulomantung	72
Sukorejo	45
Segoromadu	45
Tenggulungan	43
Karanghoring	58
Indru	67
Singosari	75
Sidomoro	49
Gending	30
Ngarosari	52
Kawisanyar	92
Sidomukti	73
Giri	84
Klangonan	30
Sekarkurang	18
Kembangan	75
Dahanrejo	42
Randuagung	37
Kebomas	118
<b>JUMLAH</b>	<b>1300</b>

Gambar 4 Jumlah Pengguna AXISnet

Berdasarkan dari hasil perhitungan di atas dengan menggunakan rumus Slovin kemudian melakukan perhitungan menggunakan teknik Simple Random Sampling untuk mendapatkan jumlah masing masing setiap kelurahan yang ada. Jadi dalam penelitian ini akan diambil 5 sampel untuk pengguna aplikasi AXISnet terbanyak dan 4 sampel untuk pengguna aplikasi AXISnet paling sedikit dari keseluruhan kelurahan jadi total sampel yang diambil adalah 93 sampel.

### 4.3 Tahap Analisis

Tahapan analisis ini adalah tahapan untuk melakukan uji outer model, inner model dan uji hipotesis. berdasarkan data yang diperoleh dari pengisian kuisioner.

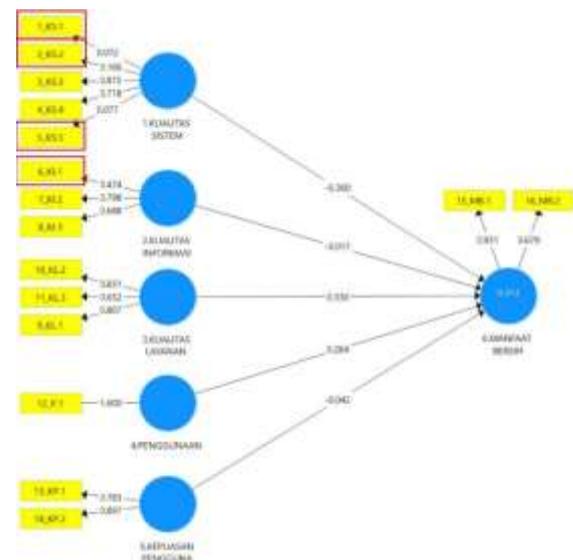
### 4.4 Uji Validitas (Convergent Validity)

Convergent Validity dari model pengukuran dengan refleksif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara item score / component score dengan konstruk score yang dihitung dengan tools SmartPLS. Convergent validity dapat dievaluasi dengan melihat nilai loading factor (Ghozali et al. 2008). Nilai ini akan diterima jika nilai loading factor diatas 0,7. Namun nilai loading factor yang berkisar diantara 0,5 sampai 0,6 akan dianggap cukup. Sebaliknya apabila nilai loading factor kurang dari 0,5. Maka dikeluarkan dari model untuk meningkatkan Average Variance Extracted (AVE) yang dimiliki oleh model penelitian ini.

Tabel 2 Tabel Outer Loading Awal

Indikator	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Penggunaan	Kepuasan pengguna	Manfaat bersih
KS.1	0,072					
KS.2	0,166					
KS.3	0,815					
KS.4	0,718					
KS.5	0,077					
KI.1		0,474				
KI.2		0,798				
KI.3		0,688				
KL.1			0,807			
KL.2			0,831			
KL.3			0,652			
P.1				1,000		
KP.1					0,783	
KP.2					0,897	
MB.1						0,931
MB.2						0,679

Indikator yang nilainya tidak valid atau dibawah 0,5 harus dikeluarkan dari model maka indikator KS.1, KS.2, KS.5 dan KI.1 harus dikeluarkan dan selanjutnya dilakukan PLS algorithm ulang dimanana semua indikator mempunyai nilai diatas 0,5.



Gambar 5 Outer loading awal

Pemeriksaan terakhir dari Convergent validity ialah dengan melihat nilai AVE Indikator dianggap memiliki convergent validity yang baik adalah apabila dengan memiliki nilai AVE

lebih dari 0,5. Nilai akhir AVE setelah menghilangkan indikator yang tidak valid dapat dilihat pada tabel 4.2 dapat dilihat bahwa nilai AVE yang ada pada gambar semua indikator diatas 0,5.

Tabel 3 Outer Loading Akhir

Variabel	Average Variance Extracter (AVE)
Kualitas Sistem	<b>0,857</b>
Kualitas Informasi	<b>0,556</b>
Kualitas Layanan	<b>0,589</b>
Penggunaan	<b>1,000</b>
Kepuasan Pengguna	<b>0,708</b>
Manfaat Bersih	<b>0,662</b>

Relasi	P Values	Kesimpulan
Kualitas Sistem → Manfaat Bersih	0,232	Tidak Signifikan
Kualitas Informasi → Manfaat Bersih	<b>0,061</b>	<b>Signifikan</b>
Kualitas Layanan → Manfaat Bersih	<b>0,012</b>	<b>Signifikan</b>
Penggunaan → Manfaat Bersih	<b>0,021</b>	<b>Signifikan</b>
Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	<b>0,091</b>	<b>Signifikan</b>

Tabel 5 Convergent Validity

#### 4.5 Composite Reliability

Uji reliabilitas konstruk dilakukan dengan cara mengukur dua kriteria yaitu composite reliability dan Cronbach alpha.

Indikator	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan	Penggunaan	Kepuasan pengguna	Manfaat bersih
KS.3	<b>0,980</b>					
KS.4	<b>0,868</b>					
KI.2		0,803				
KI.3		0,683				
KL.1			0,806			
KL.2			0,832			
KL.3			0,652			
P.1				1,000		
KP.1					0,778	
KP.2					0,900	
MB.1						0,936
MB.2						0,669

Konstruk yang dinyatakan reliabel jika nilai composite reliability dan Cronbach alpha diatas 0,7. Hasil uji composite reliability dan Cronbach alpha terdapat pada tabel 3.4. dari tabel-tabel yang disajikan dapat dilihat semua variabel memiliki composite reliability diatas 0,7 dan semua nilai Cronbach alpha diatas 0,7. Jadi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih telah reliabel sehingga dapat dilakukan pengujian selanjutnya.

Tabel 4 Uji Reliability Konstruk

Variabel	Composite Reliability	Cronbach's Alpha
Kualitas Sistem	<b>0,923</b>	<b>0,858</b>
Kualitas Informasi	<b>0,713</b>	<b>0,704</b>
Kualitas Layanan	<b>0,809</b>	<b>0,752</b>
Penggunaan	<b>1,000</b>	<b>1,000</b>
Kepuasan pengguna	<b>0,828</b>	<b>0,898</b>
Manfaat Bersih	<b>0,792</b>	<b>0,734</b>

#### 4.6 Uji Hipotesis

Hubungan antar variabel dapat dianggap signifikan jika nilai P lebih kecil dari nilai signifikan yang telah ditetapkan ( $P < 0,1$ ). Berdasarkan data setelah dilakukan bootstrapping. Menurut (Efron, 2002) bootstrapping adalah metode berbasis resampling data sampel dengan syarat pengembalian pada datanya dalam menyelesaikan statistik ukuran suatu sampel dengan harapan sampel tersebut mewakili data populai sebenarnya, biasanya ukuran resampling diambil secara ribuan kali agar dapat mewakili data populasinya. Tabel 4.6 menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dengan manfaat bersih saling signifikan dengan nilai dibawah 0,1 (0,061), kualitas layanan dengan manfaat bersih saling signifikan dengan nilai dibawah 0,1 (0,012), variabel penggunaan dengan manfaat bersih saling signifikan dengan nilai dibawah 0,1 (0,021) dan variabel kepuasan pengguna dengan manfaat bersih saling signifikan dengan nilai dibawah 0,1 (0,091).

Uji hipotesis pada Partial Least Square dapat dilakukan dengan metode bootstrapping. Dalam metode bootstrapping juga dapat melihat

nilai koefisien jalur strukturalnya. Analisis hasil dilakukan berdasarkan hasil evaluasi struktural yang telah didapatkan yaitu nilai signifikansi hubungan antara variabel untuk penentuan hipotesis nol ( $H_0$ ) diterima atau ditolak. Jika  $P$ -value lebih kecil dari 0,1, maka ( $H_0$ ) ditolak dan ( $H_1$ ) diterima, sedangkan jika lebih dari 0,1, maka ( $H_0$ ) diterima dan ( $H_1$ ) ditolak. Berikut ini adalah hasil pengujian hipotesis.[9]

#### 4.7 Rekomendasi & Perbaikan

Dari hasil penelitian analisis kesuksesan system informasi pada aplikasi mobile AXISnet penulis berniat memberikan rekomendasi sebagai berikut :

- Pengembang aplikasi perlu memperhatikan kualitas sistemnya karena kebanyakan user mengeluhkan tentang sistem yang tidak stabil misalnya saat waktu pengecekan FUP angka tidak muncul.
- Pengembang perlu meng update informasi yang ada misalkan promo yang sudah habis masanya tolong segera dihilangkan.

Hasil penelitian harus diterangkan secara jelas dan ringkas. Hasilnya harus merangkum temuan (ilmiah) daripada memberikan data dengan sangat rinci. Tolong jelaskan perbedaan antara hasil atau temuan Anda dan publikasi sebelumnya oleh peneliti lain. Pembahasan harus mengeksplorasi signifikansi hasil kerja Anda. Berikan kutipan dari penelitian-penelitian terdahulu yang dapat mendukung hasil dari penelitian Anda.

## V. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang diterima individu atau organisasi. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas Sistem (KS) tidak berpengaruh terhadap Manfaat Bersih (MB)
2. Kualitas Informasi (KI) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (MB)
3. Kualitas Layanan (KL) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (MB)

4. Penggunaan (P) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (MB)
5. Kepuasan Pengguna (KP) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (MB)

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Subekan, "Analisis Kesuksesan Pengelolaan Keuangan Desa: Studi Kasus Desa Ngroto, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang, Jawa Timur," *J. Widyaiswara Indones.*, vol. 1, no. 1, pp. 47–60, 2020.
- [2] P. P. Dewi and N. L. P. Asriani, "Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Pada Perusahaan Pengguna ERP Wilayah Bali," *J. Ris. Akunt. Mercu Buana*, vol. 5, no. 1, p. 39, 2019, doi: 10.26486/jramb.v5i1.645.
- [3] G. F. Adnyana and A. T. A. P. Kusuma, "Pengkukuran Kualitas Laman Website Universitas Dhyana Pura Menggunakan Metode Webqual 4.0," *J. Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 5, no. 3, pp. 328–335, 2019, doi: 10.36002/jutik.v5i3.870.
- [4] R. Yunis, F. L. Ibsah, and D. Arisandy, "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Data Pokok Pendidikan ( DAPODIK ) pada SD Kabupaten Batu Bara," *J. SIFO Mikroskil*, vol. 18, no. 1, pp. 71–82, 2017.
- [5] I. Dan and D. Ppid, "Analisis Kualitas Situs Web Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (Ppid) Perpustakaan Nasional Ri Menggunakan Netqual," *J. Pustak. Indones.*, vol. 15, no. 1–2, pp. 73–82, 2016.
- [6] D. D. A. N. Mclean, "Volume 9 No . 2 | Agustus 2019 : 429-439 ISSN : 2089-3353 Volume 9 No . 2 | Agustus 2019 : 429-439 ISSN : 2089-3353," vol. 9, no. 2, pp. 429–439, 2019.
- [7] F. Spty Rahayu, R. Apriliyanto, and Y. Sigit Purnomo Wuryo Putro, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean," *Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 1,

- no. 1, pp. 34–46, 2018, doi:  
10.24002/ijis.v1i1.1704.
- [8] S. Purwaningsih, “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online (Studi Pada PT Jamsostek ( PERSERO)),” *Aset*, vol. 12, no. 2, pp. 181–189, 2010.
- [9] P. Sarjana, D. S. Informasi, F. Teknologi, I. Dan, U. Internasional, and S. Indonesia, “APLIKASI MOBILE MYINDIHOME BERDASARKAN.”
- [10] R. Jumardi, E. Nugroho, and I. Hidayah, “Analisis Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Skripsi pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional ‘ Veteran ’ Yogyakarta,” pp. 7–13, 2015.
- [11] C. Lukito, “Peran Pejabat Pengelola Informasi Dan Dokumentasi (PPID) Dalam Pelayanan Informasi Publik,” *J. Ilm. Adm. Negara*, vol. 1, no. 1, pp. 1–7, 2017.
- [12] G. A. A. Wisudiawan, “Analisis faktor kesuksesan sistem informasi menggunakan model delone and mclean,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Terap.*, vol. 2, no. 1, pp. 55–59, 2015.
- [13] Y. Andre and K. G. Tileng, “Analisis Kualitas Website Perpustakaan Universitas X Menggunakan Metode Webqual 4.0 dan Importance-Performance Analysis (IPA),” *Aiti*, vol. 16, no. 1, pp. 49–64, 2019, doi:  
10.24246/aiti.v16i1.49-64.

### Hak Cipta

Semua naskah yang tidak diterbitkan, dapat dikirimkan di tempat lain. Penulis bertanggung jawab atas ijin publikasi atau pengakuan gambar, tabel dan bilangan dalam naskah yang dikirimkannya. Naskah bukanlah naskah jiplakan dan tidak melanggar hak-hak lain dari pihak ketiga. Penulis setuju bahwa keputusan untuk menerbitkan atau tidak menerbitkan naskah dalam jurnal yang dikirimkan penulis, adalah sepenuhnya hak Pengelola. Sebelum penerimaan terakhir naskah, penulis diharuskan menegaskan secara tertulis, bahwa tulisan yang dikirimkan merupakan hak cipta penulis dan menugaskan hak cipta ini pada pengelola.