

**ANALISIS KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI  
TERHADAP APLIKASI PLN MOBILE MENGGUNAKAN METODE  
DELONE AND MCLEAN**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Pradita Wahyuning Tyas

8040190036

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Stara 1

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA**

**2022**

## IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kualitas Sisten dan Kualitas Informasi Terhadap Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Delone and Mclean

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Pradita Wahyuning Tyas
- b. NIM : 8040190036
- c. Jenis Kelamin : Perempuan
- d. Tempat Tgl Lahir : Jambi, 30 September 2001
- e. Alamat : Jln. Bumi Perkemahan,  
Lorong Ampera RT 06  
Tangkit
- f. No. Telepon : 089526317678
- g. Email :  
[praditawahyuningtyas01@gmail.com](mailto:praditawahyuningtyas01@gmail.com)

## 1.1 LATAR BELAKANG

Pada era globalisasi digital dan kemajuan sistem informasi menuntut para perusahaan untuk ikut maju dalam hal teknologi informasi. Era globalisasi digital saat ini teknologi informasi memiliki peran penting bagi kelangsungan kehidupan manusia dan mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hampir seluruh kegiatan sehari-hari didukung oleh teknologi informasi, Salah satu contoh berkembangnya teknologi informasi dengan adanya aplikasi *mobile*, Aplikasi yang berjalan di *mobile device*. Dengan menggunakan aplikasi *mobile* dapat mempermudah melakukan aktifitas seperti hiburan, berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, *browsing* dan lain-lain (Rangsang Purnama). Dengan *customer* menggunakan aplikasi *mobile* memudahkan layanan mencari informasi dan mengakses informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan menggunakan aplikasi *mobile*, Tetapi tidak semua pengguna yang mengoperasikan aplikasi *mobile* dapat memperoleh kemudahan dalam mengoperasikannya. Hal yang mempengaruhi pengguna mendapatkan kemudahan dan kepuasan dalam mengoperasikan aplikasi *mobile* dengan adanya layanan yang berkualitas ada dalam aplikasi *mobile* tersebut[1].

PT PLN (Perusahaan Listrik Negara) Persero merupakan salah satu BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang terbesar di Indonesia. Semua Aspek kehidupan yang berhubungan dengan sumber daya listrik pasti berhubungan dengan PLN sebagai penyedia sumber daya listrik. Mengingat besarnya peranan inovasi bagi setiap organisasi publik dan swasta dalam era global membawa dampak dalam setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, sehingga dapat mempengaruhi meningkatnya kualitas pelayanan. Begitu pula dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN), haruslah bisa membuat inovasi baru.

PLN berupaya menciptakan inovasi terbaru Saat ini, yakni PLN *Mobile* resmi dirilis oleh Direksi PLN pada Oktober 2016. PLN telah menciptakan akses layanan PLN yang semakin mudah digunakan. Dengan aplikasi “PLN *Mobile*” yang ada di genggamannya pelanggan melalui smartphone berbasis Android. PT PLN (Persero) meluncurkan aplikasi yang dapat diunduh melalui telepon pintar, dengan

nama 'PLN *Mobile*' untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi berbasis Android ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia Conect Plus. PLN Mobile ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN Mobile, dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (contact center) "PLN 123". Dengan aplikasi "PLN *Mobile*".

Sejak diluncurkan pada Oktober 2016, Aplikasi PLN *Mobile* menjadi salah satu pilihan pelanggan dalam kemudahan memperoleh informasi-informasi yang diberikan oleh PLN. Adapun fitur dalam aplikasi "PLN *Mobile*" antara lain bisa mengecek tagihan Pascabayar dan riwayat token Prabayar, simulasi permohonan pasang baru/perubahan daya/penyambungan sementara.

Berdasarkan penelitian pendahulu dengan metode sekunder didalam komentar pemberitaan mengenai Aplikasi PLN *Mobile* "Dengan adanya aplikasi ini mempermudah saya untuk mengatasi keluhan, seperti meminta kembali kode voucher yang sudah hilang sebelum saya masukan yang biasa saya akses selama 24 jam online. Semoga kedepannya bisa lebih baik lagi dalam melayani pelanggan (Dea, 2017:3)."

Tetapi tidak menuntut kemungkinan tidak adanya kelemahan yang dimiliki aplikasi berbasis Android ini, kelemahan Aplikasi PLN Mobile itu sendiri adalah beberapa orang masih kesulitan dalam menjalankan aplikasi tersebut seperti memasukan kode referensi selalu salah (*error*), beberapa orang yang menggunakan aplikasi PLN Mobile masih kesulitan dalam melakukan registrasi pada aplikasi PLN Mobile ini, Fitur terkait cek tagihan PLN tidak dapat diakses[2].

Berdasarkan dari permasalahan tersebut, untuk mengetahui apakah kualitas Aplikasi PLN Mobile telah memenuhi kepuasan pengguna atau belum, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kualitas Aplikasi PLN Mobile secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul "**Analisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode DeLone and McLean**".

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian pada bagian latar belakang diatas, maka masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile?”

## **1.3 BATASAN MASALAH**

Untuk melakukan penulisan yang terarah dan mencapai sasaran. Serta agar tidak menyimpang dari tujuan penelitian penulis membatasi terhadap masalah yang dibahas yaitu :

1. Studi kasus dalam penelitian ini adalah aplikasi *PLN Mobile*.
2. Penelitian hanya dilakukan untuk menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *PLN Mobile*.
3. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat Jambi yang pernah menggunakan aplikasi *PLN Mobile* dengan jumlah minimal 100 responden.
4. Penelitian ini menggunakan metode DeLone and McLean dengan variable yang digunakan yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*use satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).
5. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan *Google Form*.
6. Tools yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah *SmartPLS*
7. Analisis data menggunakan metode SEM (*Structural Equation Modelling*).

## **1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas sistem dan kualitas informasi, serta kualitas

layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dengan metode DeLone and McLean.

#### **1.4.2 Manfaat Penelitian**

Berdasarkan peninjauan yang telah dilakukan penulis dalam menyusun penelitian ini maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Penulis dapat mengetahui kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap pengguna dan kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dengan menggunakan metode DeLone and McLean.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan, sehingga dapat meningkatkan intensitas pengguna serta kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile.
3. Dapat memberikan informasi secara tertulis maupun sebagai referensi untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi.

### **1.5 LANDASAN TEORI**

#### **1.5.1 ANALISIS**

Menurut Hendry Andres Maith [3] “Analisis adalah penguraian suatu persoalan atau permasalahan serta menjelaskan mengenai hubungan antara bagian-bagian yang ada didalamnya untuk selanjutnya diperoleh suatu pengertian secara keseluruhan”.

Jogiyanto (2002) menyatakan bahwa :

“Penguraian dari suatu sistem informasi yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya dengan maksud untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, kesempatan-kesempatan, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya”.

Jeffery L. Whitten, Lonnie D. Bentley, Kevin C. Dittman. (2004) menyatakan bahwa :

“System Analys/ analisis sistem adalah Spesialis yang mempelajari masalah dan kebutuhan sebuah Organisasi untuk menentukan bagaimana orang, data, proses dan teknologi informasi dapat mencapai kemajuan terbaik untuk bisnis”.

Dari beberapa pendapat para ahli tersebut maka bisa disimpulkan bahwa Analisis merupakan suatu kegiatan dalam rangka mempelajari suatu bentuk benda, kegiatan, fakta, maupun fenomena dalam mempelajari hubungan antar bagian yang terkait dari berbagai fungsi yang menjadi satu.

### **1.5.2 KUALITAS**

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu pondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan.

Menurut Jufidar et al.[4] “Kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan”.

Menurut Rewah [5] mengungkapkan bahwa “Kualitas berhubungan langsung pada produk dan jasa yang bisa memenuhi kebutuhan atau bahkan melebihi harapan dari pada pelanggan”.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah tingkat yang dimiliki produk atau jasa dalam mengukur kemampuan untuk mengetahui keinginan penggunanya”.

### 1.5.3 APLIKASI

Irsan [6] mengungkapkan bahwa :

“Aplikasi adalah perangkat lunak yang berjalan pada perangkat *mobile* seperti *smartphone* atau *tablet PC*. Aplikasi juga dikenal sebagai aplikasi yang dapat diunduh dan memiliki fungsi tertentu sehingga menambah fungsionalitas dari perangkat *mobile* itu sendiri. Untuk mendapatkan *mobile application* yang diinginkan, *user* dapat mengunduhnya melalui situs tertentu sesuai dengan sistem operasi yang dimiliki. *Google Play* dan *iTunes* merupakan beberapa contoh dari situs yang menyediakan beragam aplikasi bagi pengguna Android dan iOS untuk mengunduh aplikasi yang diinginkan”.

Surawijaya Surahman dan Eko Budi Setiawan [7] mengungkapkan bahwa :

“Aplikasi adalah sebuah aplikasi yang memungkinkan untuk melakukan mobilitas dengan menggunakan perlengkapan seperti PDA, telepon seluler atau handphone. Dengan menggunakan aplikasi, maka dapat dengan mudah melakukan berbagai macam aktifitas mulai dari hiburan, berjualan, belajar, mengerjakan pekerjaan kantor, browsing dan lain sebagainya”.

Buyens [8] mengungkapkan bahwa :

“Aplikasi *mobile* berasal dari kata *Application* dan *mobile*. *Application* yang artinya penerapan, lamaran, penggunaan. Secara istilah aplikasi adalah program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju sedangkan *mobile* dapat diartikan sebagai perpindahan dari suatu tempat ke tempat yang lain. Kata *mobile* mempunyai arti bergerak atau berpindah”.

Dari beberapa penjelasan diatas dapat disimpulkan, aplikasi *mobile* yang dapat digunakan dengan *smartphone* atau PC dimanapun dan kapanpun sehingga lebih efisien dalam penggunaannya serta dapat memudahkan masyarakat dalam menikmati aplikasi-aplikasi tersebut.

#### **1.5.4 PLN MOBILE**

PLN MOBILE adalah aplikasi mobile customer self service berbasis mobile yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi ini merupakan bentuk sinergi layanan PLN kepada pelanggan, setelah sebelumnya memanfaatkan Contact Center PLN 123, Facebook, Twitter dan Web PLN. Aplikasi mobile resmi milik PLN ini berisikan layanan informasi dan komunikasi interaktif antara pelanggan dengan PLN perihal layanan ketenagalistrikan. Aplikasi ini menyajikan data terpadu pelanggan dengan tingkat validasi, akurasi, dan keamanan data yang dapat dipertanggungjawabkan.

#### **1.5.5 MODEL DELONE AND MCLEAN**

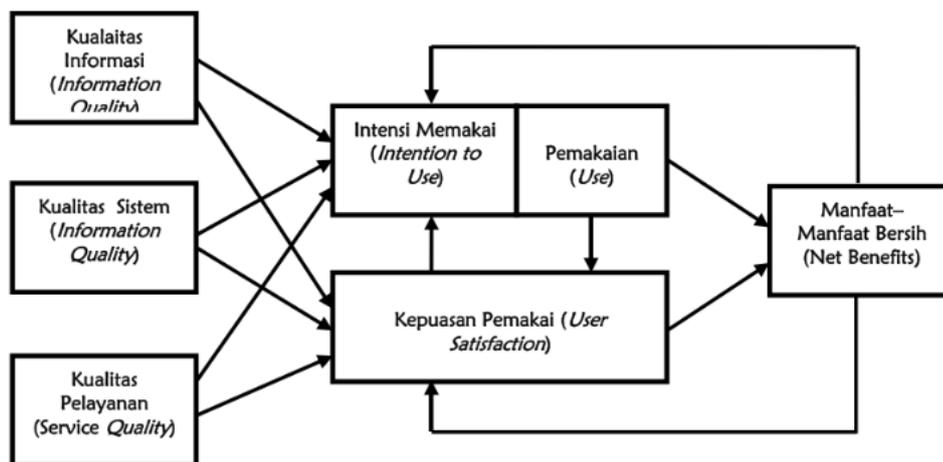
Wisudiawan [9] menyatakan model kesuksesan Delone dan McLean merupakan model yang sederhana dan sering digunakan para peneliti dalam meneliti sistem informasi terutama mencari seberapa sukses sistem informasi yang mereka teliti. Model ini memiliki beberapa variable yang mempengaruhi kesuksesan suatu sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dapat diukur dari enam faktor, yaitu sebagai berikut :

1. Kualitas Sistem (System Quality) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
2. Kualitas Informasi (Information Quality) yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi.
3. Kualitas layanan (Service quality) pelayanan yang diberikan oleh pengelola sistem informasi.
4. Penggunaan (Use) adalah penggunaan informasi suatu sistem oleh penerima/pemakai dan minat memakai (Intention to use) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (User Satisfaction) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

6. Kebermanfaatan Bersih (Net Benefit) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Model ini sempat disempurnakan dengan menambahkan beberapa variable minat pemakai, kualitas layanan, kemudian juga menggabungkan variable dampak organisasional dan variabel dampak individual menjadi variabel kepuasan pengguna [10].

Ada 6 variabel dari Delone and McLean yang dibagi menjadi 3 variabel bebas dan 3 variabel terikat, yaitu :



**Gambar 1.1 Model Delone And Mclean**

- 1) Tiga variabel bebas pada metode Delone and Mclean antara lain:
  - a) *Information Quality variable* atau variabel kualitas membahas mengenai karakteristik dari *output* yang dihasilkan, contoh apakah informasi yang dihasilkan jelas, konsisten dan relevan.
  - b) *System Quality Variable* atau variabel kualitas sistem, akan membahas mengenai karakteristik dari sistem informasi yang digunakan, seperti *system flexibility*, *system reliability*, kemudahan dalam mempelajari dan

menggunakan sistem.

- c) *Service Quality Variable* atau variabel kualitas layanan akan membahas mengenai kualitas layanan yang diterima oleh pengguna dari sistem yang digunakan, contoh *responsiveness, accuracy, dan reliability of services*.

2) Tiga variabel terikat pada metode delone and mclean antara lain:

- a) *Usage Intentions Variable* atau variabel tingkat penggunaan akan membahas mengenai tingkat dan cara yang dilakukan pengguna dalam memanfaatkan kemampuan sebuah sistem informasi, contoh tingkat jumlah penggunaan, tingkat keseringan penggunaan, dan tingkat kebutuhan penggunaan.
- b) *User Satisfaction Variable* atau variabel kepuasan pengguna akan membahas mengenai tanggapan dan kesan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh sistem, contoh *User Interface (UI)* dan *User Experience (UX)*.
- c) *System Benefit Variable* atau variabel keuntungan sistem akan membahas mengenai dampak, hasil dan manfaat yang diberikan sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan, contoh pengambilan keputusan dan produktifitas yang lebih baik[10].

## **1.6 METODOLOGI PENELITIAN**

### **1.6.1 Alat dan Bahan Penelitian**

#### **1.6.1.1 Alat**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat atau piranti yang dilakukan untuk melakukan pengolahan data atau bahan pada penelitian antara lain :

Perangkat Keras (*Hardware*)

- a. Laptop ACER
- b. Intel® Celeron® 2955U @ 1.40 GHz 1.40 GHz
- c. RAM 2 GB.

- d. Serta beberapa perangkat keras lainnya.

Perangkat Lunak (*Software*)

- a. *Google chrome.*
- b. *Microsoft office word 2010.*
- c. Sistem operasi : windows 10.
- d. Smart PLS
- e. Mendeley
- f. Serta beberapa perangkat lunak lainnya

### **1.6.1.2 Bahan Penelitian**

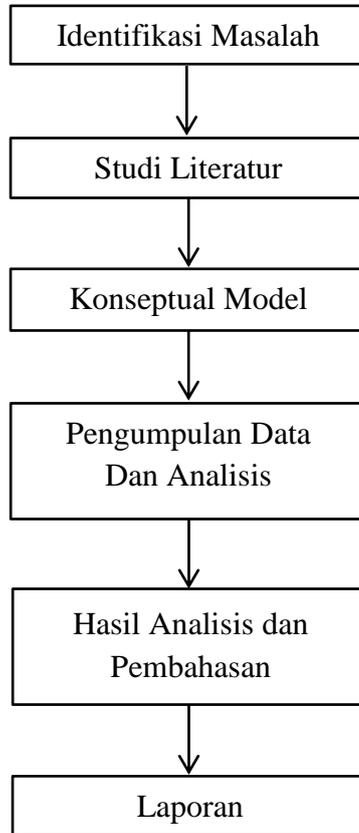
Bahan penelitian yang digunakan penulis yaitu :

- a. Kertas A4.
- b. Data yang diperoleh dari penduduk yang menggunakan Aplikasi PLN *Mobile*
- c. Literatur-literatur yang berupa landasan teori yang dipegang penulis dalam menyelesaikan penelitian dan data-data yang diperlukan lainnya.

## **1.6.2 Metode Penelitian**

### **1.6.2.1 Kerangka Penelitian**

Kerangka penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan dilakukan mulai dari awal penelitian hingga akhir penelitian. Kerangka penelitian menjelaskan tahapan-tahapan dari penelitian yang dibuat agar penelitian ini tidak keluar dari tujuan yang diharapkan penelitian. Dalam penelitian ini penulis melakukan beberapa langkah yang dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 1.2 Kerangka Kerja Penelitian**

Berdasarkan kerangka penelitian diatas, dapat diuraikan pembahasan masing-masing tahapan dalam penelitian sebagai berikut :

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah adalah tahap yang dilakukan untuk mengetahui inti dari permasalahan, penyebab permasalahan, sekaligus solusi yang tepat untuk memperbaiki atau menyelesaikan permasalahan yang ada pada aplikasi PLN Mobile tersebut.

2. Studi literature

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh baik berupa buku, jurnal, maupun internet untuk melengkapi konsep dan teori, sehingga memiliki landasan yang baik dan sesuai.

### 3. Konseptual Model

Tahapan ini diawali dengan identifikasi faktor-faktor yang diperoleh dari kegiatan studi literatur. Langkah berikutnya adalah membuat konseptual model yang digambarkan hubungan antar kualitas sistem dan kualitas informasi yang diberikan aplikasi PLN Mobile terhadap Kepuasan Pengguna.

### 4. Pengumpulan data dan analisis

Tahap ini peneliti melakukan pengumpulan data untuk mendapatkan data dan informasi. Sebagai bahan pendukung yang sangat berguna bagi penulis untuk mencari atau mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Lalu setelah data terkumpul dilakukanlah analisis data yang diharapkan dapat menghasilkan analisis masalah yang ada, berupa kendala-kendala dan permasalahan yang terjadi dalam penggunaan aplikasi PLN Mobile.

### 5. Hasil analisis dan pembahasan

Tahap ini dilakukan setelah peneliti melakukan analisis data sehingga didapatkan hasil analisis yaitu gambaran umum karakteristik responden, kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, manfaat bersih serta variabel manakah yang paling domain mempengaruhi kesuksesan sistem informasi yang terdapat pada aplikasi PLN Mobile.

### 6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang terdiri dari pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, analisis, hasil analisis dan pembahasan, serta penutup yang ditambah dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.

### 1.7 JADWAL PENELITIAN

No	Kegiatan	Bulan															
		Oktober				November				Desember				Januari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Identifikasi Masalah																
2.	Studi Literatur																
3.	Perumusan Masalah																
4.	Pengumpulan Data																
5.	Analisis Data																
6.	Laporan																

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] K. Nisa and A. Wijaya, "Analisis Kualitas Aplikasi Mobile KAI Access dengan Metode Delone dan Mclean," *Bina Darma Conf. Comput. Sci.*, pp. 751–761.
- [2] D. I. Yogyakarta, M. Pemanfaatan, and A. Pln, "Strategi Corporate Public Relations PT PLN ( Persero ) Distribusi Jawa," 2017.
- [3] H. A. Maith, "Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Pada Pt. Hanjaya Mandala Sampoerna Tbk.," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 3, pp. 619–628, 2013, doi: 10.35794/emba.v1i3.2130.
- [4] J. Jufidar, F. Abbas, and I. Safwadi, "Pengaruh Persepsi Kualitas Produk, Merek dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembelian Skuter Metik Merek Honda di Kota Banda Aceh," *J. Hum. J. Ilmu Sos. Ekon. dan Huk.*, vol. 3, no. 1, pp. 14–25, 2019, doi: 10.30601/humaniora.v3i1.237.
- [5] J. Rewah, "Pengaruh Kualitas Layanan Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Manado," *CogITo Smart J.*, vol. 2, no. 2, p. 250, 2016, doi: 10.31154/cogito.v2i2.34.250-263.
- [6] M. Irsan, "Rancang Bangun Aplikasi Mobile Notifikasi Berbasis Android Untuk Mendukung Kinerja Di Instansi Pemerintahan," *J. Penelit. Tek. Inform.*, vol. 1, no. 1, pp. 115–120, 2015, [Online]. Available: <http://jurnal.untan.ac.id/index.php/justin/article/view/9984/9752>
- [7] S. Surahman and E. B. Setiawan, "Aplikasi Mobile Driver Online Berbasis Android Untuk Perusahaan Rental Kendaraan," *J. Ultim. InfoSys*, vol. 8, no. 1, pp. 35–42, 2017, doi: 10.31937/si.v8i1.554.
- [8] H. F. Harumy and H. M. Z. . Amrul, "Aplikasi Mobile Zagiyan ( Zaringan Digital Nelayan) Dalam Menunjang Produktivitas Dan Keselamatan, Dan

Kesehatan Nelayan ( Studi Kasus Kelompok Nelayan Percut),” *It J. Res. Dev.*, vol. 2, no. 2, pp. 52–61, 2018, doi: 10.25299/itjrd.2018.vol2(2).1249.

- [9] 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.
- [10] S. Rohman and Lasimin, “Delone & Mclean Model Untuk Analisa Keberhasilan,” *J. PPKM*, vol. 6, no. 3, pp. 191–197, 2019.