

**ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI NOICE TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA DI KOTA JAMBI MENGGUNAKAN METODE DELONE
AND MCLEAN**

PROPOSAL TUGAS AKHIR



Diajukan oleh :

Ridho

8040190184

Untuk Persyaratan Penelitian Dan Penulisan Tugas Akhir

Sebagai Akhir Proses Studi Strata 1

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS DINAMIKA BANGSA

2022

IDENTITAS PROPOSAL PENELITIAN

Judul Proposal : Analisis Kesuksesan Aplikasi Noice Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Jambi Menggunakan Metode Delone and Mclean

Program Studi : Sistem Informasi

Jenjang Pendidikan : Strata 1 (S1)

Peneliti :

- a. Nama Lengkap : Ridho
- b. NIM : 8040190184
- c. Jenis Kelamin : Laki - laki
- d. Tempat Tgl Lahir : Jambi, 07 September 2001
- e. Alamat : Jln. Barau – barau I kec.
Jambi Selatan kel. pakuan
Baru rt. 22
- f. No. Telepon :081273787808
- g. Email : ridhoridho0709@gmail.com

PERNYATAAN HASIL EVALUASI

NAMA/NIM : Ridho / 8040190184

PRODI : SI / ~~TI~~ / ~~SK~~ *)

JUDUL : Analisis Kesuksesan Aplikasi Noice Terhadap Kepuasan Pengguna Di Kota Jambi Menggunakan Metode Delone and Mclean

Hasil Evaluasi : Disetujui / Disetujui Dengan Perbaikan / Ditolak *)

Catatan Alasan Penolakan Proposal Tugas Akhir

- ☐ Proposal skripsi tidak relevan dengan program studi
- ☐ Pernah ada topic sejenis
- ☐ Metode utama telah banyak dipakai
- ☐ Metode yang dipakai tidak jelas
- ☐ Masalah terlalu sempit
- ☐

Mengetahui,

Ketua Prodi Sistem Informasi

Herti Yani, S.Kom, M.S.I

*) Coret yang tidak perlu

1.1 LATAR BELAKANG

Media merupakan alat atau sarana yang diciptakan untuk meneruskan pesan komunikasi. Seiring dengan berkembangnya zaman dan kemajuan teknologi, komunikasi dengan menggunakan media mengalami kemajuan yang cukup pesat. Kehadiran internet telah memberikan kontribusi yang sangat besar bagi perkembangan dunia teknologi dan informasi pada saat ini. Berkembangnya internet di dunia tentu menimbulkan efek di berbagai bidang antara lain pada bidang media penyiaran. Beragamnya media massa baru ini menjadi saluran hiburan alternatif yang bias menghilangkan kejenuhan bagi penggunanya dapat kita lihat di kanal youtube yang dapat memanjakan mata khalayak dengan format audio visualnya begitu pula dalam dunia penyiaran suara.

Salah satu layanan streaming berbentuk siaran suara yang tengah diminati pada saat ini adalah Podcast. Podcast saat ini seakan menjadi cara baru menikmati konten audio, iklan yang tidak begitu banyak dan bermodalkan kuota internet atau jaringan Wi-Fi. Semuanya bisa mengunduh dan mendengarkannya baik secara online maupun offline.

Asumsi dasar dari media baru ini adalah bahwa media bukan hanya sekedar teknologi terapan untuk menyiarkan konten simbolik tertentu atau menghubungkan partisipan ke dalam diskusi. Media juga melambangkan seperangkat hubungan sosial yang berinteraksi dengan karakter dari teknologi baru. Media baru merupakan perangkat teknologi komunikasi yang dimungkinkan dengan digitalisasi dan ketersediaannya yang luas untuk penggunaan pribadi sebagai alat komunikasi [1].

Podcast merupakan sebuah konten audio yang sedang menjadi trend di kalangan influencer. Berbeda dengan radio, podcast hanya berisikan perbincangan mengenai berbagai hal sesuai dengan tema atau topik yang dibawakan penyiar atau yang kita sebut sebagai podcaster.

Saat ini pendengar podcast mengalami peningkatan di Indonesia, beberapa dari pendengarnya cukup menikmati layanan audio dari bentuk media baru ini

karena pembahasannya yang sangat beragam berbagai macam topik variatif yang bisa kita pilih sesuai dengan genre favorit, seperti berita, perbincangan olahraga, misteri, talkshow, musik, komedi, seni, hiburan, hingga pengalaman atau obrolan sehari-hari dari pembicara yang ada di podcast. Itulah yang membuat media baru podcast ini menjadi pilihan alternatif yang mendengarkan khalayak banyak karena bersifat fleksibel dan on-demand.

Bahkan siaran suara Podcast ini, bisa dibuat oleh amatiran hingga pembicara yang sudah berpengalaman dalam dunia penyiaran. Dengan menggunakan pendekatan narasumber yang biasanya dari orang yang inspiratif, sampai orang-orang yang ada di dunia entertainment (artis, musisi, dll). Beragam hal yang dibicarakan pada setiap obrolannya menjadi minat tersendiri bagi audiens untuk mendengarkan siaran Podcast ditambah lagi durasinya yang tidak singkat berkisar dari 25 menit hingga 1 s.d. 2 jam.

Berdasarkan latar belakang dan uraian singkat tentang perkembangan dari penyiaran modern ini terhadap kepuasan pengguna, maka dalam penelitian ini penulis melakukan analisis kesuksesan aplikasi terhadap pengguna secara menyeluruh dalam bentuk skripsi dengan judul “**Analisis Kesuksesan Aplikasi Noice Terhadap Pengguna Di Kota Jambi Menggunakan Metode Delone and Mclean**”.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan diatas maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana menganalisis tingkat kesuksesan layanan aplikasi Noice dengan menggunakan metode *DeLone and McLean* dengan 6 variabel?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi kesuksesan layanan aplikasi Noice terhadap kepuasan pengguna?

1.3 BATASAN MASALAH

Batasan masalah merupakan pembatasan ruang lingkup penelitian terkait sistem yang diusulkan untuk perusahaan atau instansi, agar penulis memiliki arah dan tujuan yang jelas dalam penulisan. Penulis akan membatasi permasalahan yang diantaranya:

1. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisa tingkat kesuksesan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Noice di Kota Jambi.
2. Penelitian ini difokuskan pada 6 variabel yaitu kualitas informasi (information quality), kualitas sistem (system quality), kualitas layanan (service quality), penggunaan (use), kepuasan pengguna (user satisfaction) dan manfaat bersih (net benefit).
3. Pengumpulan data menggunakan metode kuesioner dengan bantuan *Google form*.
4. Responden yang dilibatkan dalam penelitian ini adalah yang menggunakan aplikasi Noice di Kota Jambi.
5. Tools yang digunakan untuk menganalisis hasil kuesioner adalah SmartPLS.
6. Analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM).
7. Penentuan teori perhitungan sample menggunakan rumus *Rao Purba* dan angket menggunakan *Skala Likert*.

1.4 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk menganalisis tingkat kesuksesan aplikasi Noice menggunakan metode *Delone and McLean* dan untuk mengetahui kekurangan dan kelebihan dari aplikasi Noice itu sendiri.

1.5 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat dari penelitian ini yaitu agar dapat membantu pihak aplikasi Noice dalam mengetahui tingkat kesuksesan dari aplikasi Noice terhadap pengguna.

1.6 LANDASAN TEORI

1.6.1 ANALISIS

Analisis merupakan sebuah kegiatan yang memuat beberapa kegiatan seperti mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu yang dikelompokkan. Berikut ini merupakan beberapa pengertian analisis dari berbagai ahli:

Menurut Djaeng dan Burhanudin [2] menyatakan bahwa :

Analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu pokok hal menjadi bagian- bagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian, bagaimana hubungan antara bagian-bagian yang ada, serta fungsi masing-masing bagian terhadap keseluruhan pokok hal tersebut.

Jogiyanto menyatakan [3] menyatakan bahwa :

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

Menurut Sugiarto & Pancastria [4] “Analisis adalah pengumpulan kebutuhan perangkat lunak, Pada fase ini diperlukan pemahaman domain informasi, tingkah laku, performansi, dan antar muka (interface) yang diperlukan”.

Jadi, dari definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu sistem menjadi bagian-bagian atau komponen tertentu sehingga dapat diketahui ciri-ciri atau karakteristik setiap bagian dari sistem tersebut.

1.6.2 APLIKASI

Pengertian Aplikasi Secara Umum adalah alat terapan yang difungsikan secara khusus dan terpadu sesuai kemampuan yang dimilikinya aplikasi merupakan suatu perangkat komputer yang siap pakai bagi user.[5]

Menurut Abdurahman [5] “Aplikasi adalah Program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan”.

Menurut Rohayah [6] “Yang dimaksud perangkat lunak aplikasi adalah suatu sub kelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer, tapi tidak secara langsung menerapkan kemampuan tersebut untuk mengerjakan suatu tugas yang menguntungkan pengguna. Contoh utama perangkat lunak aplikasi adalah pengolah kata, lembar kerja, dan pemutar media”.

1.6.3 KEPUASAN PENGGUNA

Menurut Oliver [7] kepuasan pelanggan adalah respon pasca pembelian yang terjadi sebagai akibat dari membandingkan harapan pra-pembelian dan kinerja yang dirasakan.

Menurut Kotler dan Keller [8], kepuasan didefinisikan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, maka pelanggan tidak akan puas.

Zeithaml [9] menyatakan Kepuasan adalah tanggapan terhadap pemenuhan keinginan konsumen. Ini adalah suatu penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk atau layanan itu sendiri, memberikan tingkat konsumsi yang menyenangkan terkait pemenuhan tersebut.

Berdasarkan definisi diatas disimpulkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas.

1.6.4 KESUKSESAN APLIKASI

Aplikasi adalah Program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan [10].

Wisudiawan [11] menyatakan model kesuksesan aplikasi merupakan model kausal yang berisikan dimensi-dimensi pembentuk kesuksesan sistem informasi. Dimensi yang dimaksud adalah user satisfaction berhubungan dengan service quality, information quality, system quality, perceived usefulness dan benefit.

Penelitian ini mencoba menganalisis hubungan antara semua dimensi yang menyusun kesuksesan aplikasi tersebut. Aplikasi yang digunakan sebagai objek dalam penelitian ini adalah Noice yang digunakan sebagai media komunikasi dan informasi terkini.

1.6.5 NOICE

Melihat fenomena yang banyak dilakukan oleh kreator dalam membuat konten siaran podcast, seperti misalnya Raditya Dika, Deddy Corbuzier, Podcast Awal Minggu, Subjective dan lain-lain. Mahaka Radio sebagai sebuah perusahaan media mendirikan suatu inovasi dalam mempertahankan eksistensinya di era digital yaitu menciptakan sebuah aplikasi streaming bernama “NOICE”. Alasan peneliti memilih NOICE sebagai subjek penelitian adalah karena NOICE merupakan salah satu media yang meluncurkan versi terbarunya sebagai rumah konten audio digital yang ada di Indonesia untuk mengembangkan bidang siaran dalam format media baru podcast.

Seperti yang dikutip dalam artikel berita, NOICE memungkinkan pengguna menikmati beragam konten audio yang terdiri dari delapan saluran radio, puluhan ribu lagu dari musisi lokal serta podcast dari para konten kreator lokal. Dalam hal ini tentunya NOICE memiliki strategi yang dijalankan agar memberikan dampak pada peningkatan kualitas konten audio yang dihasilkan. Strategi pada hakikatnya adalah perencanaan komunikasi dan manajemen komunikasi untuk mencapai suatu tujuan.

Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan, tujuan utamanya adalah agar perusahaan dapat melihat secara objektif kondisi internal dan eksternal, sehingga perusahaan dapat mengantisipasi perubahan lingkungan. Berbagai bentuk strategi kreatif yang dilakukan oleh pelaku bisnis audio adalah membuat konten yang menarik sehingga para audiens merasa terhibur dan tidak merasa bosan dengan konten audio yang disampaikan. Sebuah konten harus dikemas dengan kreatif dan fresh, agar audiens memiliki alasan mengapa mereka memilih media tersebut.

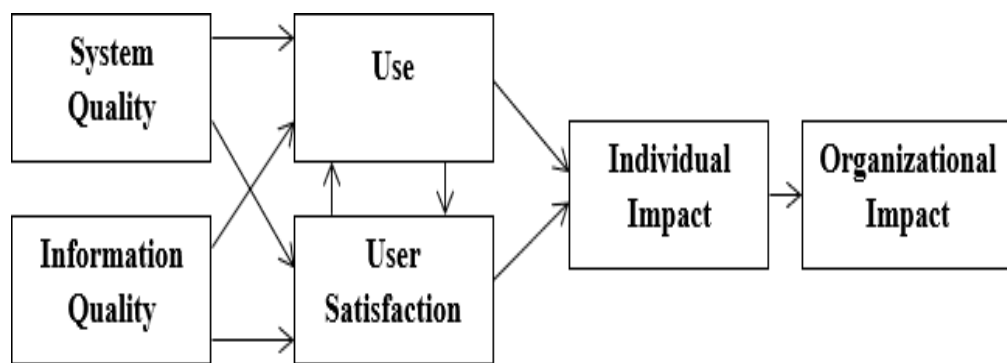
NOICE merupakan anak usaha dari PT Mahaka Radio Integra Tbk (MARI), yang memiliki tujuh stasiun radio komersial di antaranya JAK 101 fm, GEN 98.7 fm Jakarta, GEN 103.1 fm Surabaya dan Jakarta, HOT 93.2 fm, KIS 95.1 fm, MUSTANG 88 fm, MOST Radio 105.8 fm. Seiring dengan perkembangan yang terjadi saat ini, MARI meluncurkan suatu inovasi baru yakni menyediakan konten berbasis layanan streaming untuk radio dan podcast pada sebuah aplikasi yang bernama NOICE. Aplikasi NOICE yang bergerak di bidang digital ini merupakan platform konten audio Indonesia untuk streaming Radio, Music, Podcast. Selain itu, NOICE memiliki visi untuk menjadi wadah bagi kreator lokal dan membangun ekosistem kreator lokal yang sehat. Sehingga dapat dikatakan NOICE menjadi rumah konten audio pertama yang ada Indonesia.

Tidak hanya berisikan radio yang disiarkan oleh MARI, namun NOICE pun dapat menghasilkan konten original dalam bidang podcast yang dibuat oleh para kreator lokal dengan tema yang berbeda-beda seperti misalnya tentang cerita kehidupan, misteri, beragam musik, obrolan zodiak dan berbagai macam konten

lainnya. Perjalanan NOICE mengembangkan industri dalam produksi konten audio berbasis layanan streaming dalam versi baru telah diluncurkan. Hal itu bertepatan dengan Hari Sumpah Pemuda. Kini aplikasi NOICE dapat diunduh melalui Google Play Store dan App Store sehingga para pengguna dapat menikmati beragam konten audio yang terdiri dari 7 radio channel, ratusan lagu-lagu dari musisi lokal, serta konten podcast yang dibuat kreator lokal.

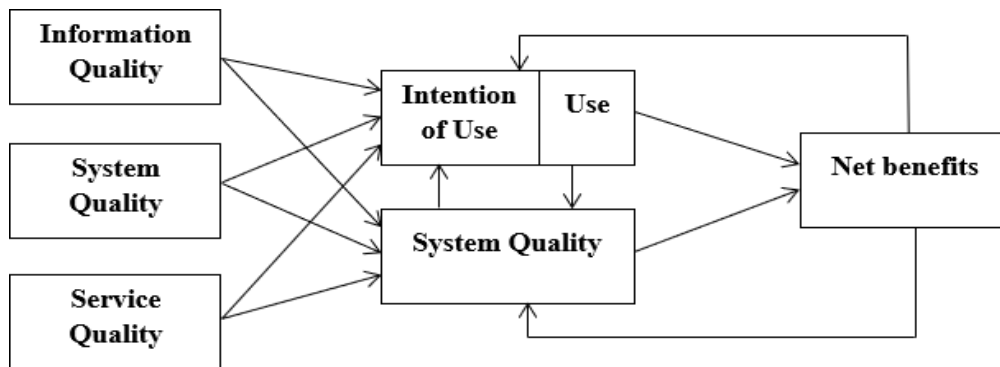
1.6.6 MODEL DELONE AND MCLEAN

Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori kesuksesan sistem informasi dan dikenal dengan D&M Information System Success Model. Berikut model kesuksesan DeLone dan McLean ditunjukkan pada Gambar 1.1.



Gambar 1.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 2003[12]

Hubungan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan Kualitas Informasi (*Information Quality*) secara independen memengaruhi dua elemen baikelemen Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Besarnya elemen Penggunaan (*Use*) dapat memengaruhi besarnya nilai Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) baik secara positif maupun negatif. Setelah itu Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan selanjutnya memberikan dampak organisasional (*Organizational Impact*). Pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dipublikasikan pada tahun 1992.



Gambar 1.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 2003[12]

Berikut tambahan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M yaitu :

- 1) Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
- 2) Penambahan Minat Memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari Penggunaan (*Use*).
- 3) Penggabungan antara Dampak Individual (*Individual Impact*) dan Dampak Organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai Manfaat Bersih (*Net benefit*).

Artinya, variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu penggunaan dari sistem, sistem itu sendiri dan dampak yang dihasilkan dari Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan Gambar 1.2 , Kesuksesan Sistem Informasi terdiri dari enam variabel yaitu :

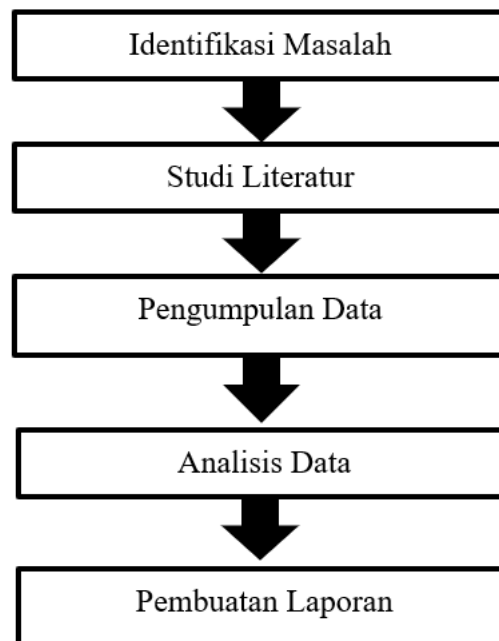
- 1) Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
- 2) Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas output dari sistem informasi.
- 3) Kualitas Layanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang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

penggunaan output sistem informasi.

- 6) Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek informasi terhadap perilaku Penggunaan dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi guna meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

1.7 METODOLOGI PENELITIAN

Kerangka kerja penelitian merupakan tahapan-tahapan dari keseluruhan rangkaian kerja pada sebuah penelitian. Tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian ini disusun berdasarkan bagan atau diagram yang dapat dilihat pada gambar 1.3 berikut:



Gambar 1.3 Kerangka Kerja Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Tahap identifikasi masalah pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi Noice terhadap kepuasan pengguna di Kota Jambi

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan teori guna memahami konsep serta teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, bersumber pada buku, jurnal serta artikel ilmiah yang diperoleh dari internet.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah proses pengukuran informasi mengenai variabel-variabel yang diamati, dengan cara sistematis yang memungkinkan seseorang menjawab pertanyaan penelitian yang diajukan, menguji hipotesis, dan mengevaluasi hasil. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode kuesioner.

4. Analisis Data

Tahap analisis data dilakukan guna mengetahui bagaimana mendefinisikan aktivitas arsitektur sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Adapun jenis data yang dikumpulkan yaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung responden melalui observasi yang dilakukan. Dan data sekunder adalah data yang diperlukan sebagai pendukung data primer (buku, jurnal, dan data-data penelitian terdahulu).

5. Pembuatan Laporan

Pada tahapan ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sehingga menjadi sebuah laporan penelitian yang dapat memberikan gambaran secara utuh tentang penelitian yang sedang dilakukan.

1.8 ALAT BANTU DAN BAHAN PENELITIAN

1. Perangkat Keras (*hardware*)

- a) Laptop ASUS Vivobook, 11th Gen Intel(R) Core(TM) i3-1115G4 3.00 GHz
- b) RAM 8 GB
- c) SSD 500GB

2. Perangkat Lunak (*software*)

- a) Browser Mozilla Firerox dan Google Chrome
- b) Sistem Operasi Windows 10
- c) Microsoft Office 2019
- d) Smart-PLS 3.3.9
- e) Zotero 5.0.96.3

3. Bahan Penelitian

- a) Kertas HVS A4
- b) Jurnal dan Buku

1.9 JADWAL PENELITIAN

Kegiatan	Oktober				November				Desember				Januari			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identifikasi Masalah																
Studi Literatur																
Pengumpulan Data																
Analisis Data																
Pembuatan Laporan																

DAFTAR PUSTAKA

- [1] I. Dzuhrina dan M. Adv, "JURUSAN ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG," hlm. 9.
- [2] D. S. Djaeng dan B. Burhanudin, "ANALISA KUALITAS WEBSITE STMIK BINA MULIA PALU MENGGUNAKAN FRAMEWORK WEBQUAL," hlm. 11, 2016.
- [3] D. S. Djaeng and B. Burhanudin, "Analisa Kualitas Website STMIK Bina Mulia Palu Menggunakan Framework WebQual," *J. Elektron. Sist. Inf. dan Komput.*, vol. 2, no. 2, pp. 53–63, 2016
- [4] K. Yuliana dan D. Afriani, "Analisis Sistem Penerimaan Peserta Didik Baru (PPDB) Online SMP Negeri di Kota Banjarmasin dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean," hlm. 12.
- [5] I. A. W. Chrismastianto, "ANALISIS SWOT IMPLEMENTASI TEKNOLOGI FINANSIAL TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DI INDONESIA," *J. Ekon. Dan Bisnis*, vol. 20, no. 1, hlm. 12, 2017.
- [6] P. Apriyanti dan D. Surya, "ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI VARIABEL INTERVENING," vol. 1, hlm. 8, 2017.
- [7] R. L. Oliver, "Whence Consumer Loyalty?," *J. Mark.*, vol. 4, hal. 63.
- [8] H. Cohen, Z. Kaplan, M. Kotler, I. Mittelman, Y. Osher, dan Y. Bersudsky, "Impaired heart rate variability in euthymic bipolar patients: HR variability in euthymic bipolar patients," *Bipolar Disord.*, vol. 5, no. 2, hlm. 138–143, Apr 2003, doi: 10.1034/j.1399-5618.2003.00027.x.
- [9] M. J. Bitner, V. A. Zeithaml, dan D. D. Gremler, "Technology's Impact on the Gaps Model of Service Quality," dalam *Handbook of Service Science*, P. P. Maglio, C. A. Kieliszewski, dan J. C. Spohrer, Ed. Boston, MA: Springer US, 2010, hlm. 197–218. doi: 10.1007/978-1-4419-1628-0_10.
- [10] H. Abdurahman dan A. R. Riswaya, "APLIKASI PINJAMAN PEMBAYARAN SECARA KREDIT PADA BANK YUDHA BHAKTI," hlm. 9.
- [11] G. A. A. Wisudiawan, "ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN," no. 1, hlm. 5.
- [12] Bella Purna Mahesa, "ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN," No.2, hlm. 4.