Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna BRImo Berdasarkan *Model DeLone & McLean*

Agustina Mangu Inang[1], Himawan Pramaditya[2]
Program Studi Sistem Informasi, Universitas Merdeka Malang.
e-mail: Inmaatokann@gmail.com[1] , himawan.pramaditya@unmer.ac.id [2]

Kata Kunci:

BRImo
Kualitas Sistem
Kualitas Informasi
Kualitas Layanan
Kepuasan Pengguna

ABSTRAK

Aplikasi mobile banking BRImo telah diunduh lebih dari 50 juta kali, namun 43,03% ulasan pengguna di Google Play Store masih berupa keluhan yang didominasi masalah kualitas sistem. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BRImo menggunakan Model DeLone & McLean. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan 80 responden mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang dipilih melalui purposive sampling. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil menunjukkan kualitas sistem (β = 0,462; sig. 0,000) dan kualitas layanan (β = 0,202; sig. 0,041) berpengaruh positif dan signifikan, sedangkan kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan (β = 0,237; sig. 0,052). Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan (F = 50,210; sig. 0,000) dengan koefisien determinasi 66,5%. Kualitas sistem merupakan variabel paling dominan. Temuan bahwa kualitas informasi tidak signifikan mengindikasikan bahwa pada pengguna berliterasi teknologi tinggi, akurasi informasi telah dipersepsikan sebagai standar minimum yang tidak lagi menjadi pembeda tingkat kepuasan.

Keyword:

BRImo
System Quality
Information Quality
Service Quality
User Satisfaction

ABSTRACT

The BRImo mobile banking application has been downloaded more than 50 million times; however, 43.03% of user reviews on the Google Play Store are still complaints, predominantly concerning system quality issues. This study aims to analyze the effects of system quality, information quality, and service quality on BRImo user satisfaction using the DeLone & McLean Model. A quantitative approach was employed with 80 students from the Faculty of Information Technology at Universitas Merdeka Malang, selected through purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression. The results show that system quality (β = 0.462; sig. = 0.000) and service quality (β = 0.202; sig. = 0.041) have positive and significant effects, while information quality has a positive but insignificant effect (β = 0.237; sig. = 0.052). Simultaneously, the three variables have a significant effect (F = 50.210; sig. = 0.000), with a coefficient of determination of 66.5%. System quality is the most dominant variable. The finding that information quality is insignificant indicates that among highly technology-literate users, information accuracy is perceived as a minimum standard and no longer serves as a differentiating factor in user satisfaction.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital pada sektor perbankan mendorong pertumbuhan layanan mobile banking yang memungkinkan nasabah bertransaksi tanpa batasan waktu dan lokasi. Adopsi layanan ini terus meningkat seiring kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan digital yang praktis Salah satu aplikasi dengan basis pengguna terbesar di Indonesia adalah BRImo (BRI Mobile), yang mengintegrasikan transfer dana, pembayaran tagihan, QRIS, hingga layanan finansial lainnya dalam satu platform.

Meskipun demikian, skala pengguna yang besar tidak otomatis mencerminkan kepuasan yang tinggi. Analisis sentimen terhadap ulasan BRImo pada Google Play Store menunjukkan bahwa dari lebih dari satu juta ulasan, 56,97% bersentimen positif dan 43,03% bersentimen negatif, dengan keluhan yang didominasi persoalan kualitas sistem berupa proses login yang lambat, respons aplikasi yang tidak optimal, dan hambatan saat bertransaksi [1] Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan sekaligus kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital sehingga evaluasi sistematis terhadap kualitas aplikasi menjadi relevan untuk dilakukan.

Model DeLone & McLean Information System Success Model merupakan salah satu kerangka yang paling banyak digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi. Model yang diperkenalkan pada 1992 dan diperbarui pada 2003 ini terdiri atas enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [2]. Kualitas sistem merepresentasikan karakteristik teknis sistem seperti kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keandalan, dan keamanan [3]. Kualitas informasi mencakup akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu keluaran sistem [4] Kualitas layanan merefleksikan dukungan penyedia sistem kepada pengguna, meliputi responsivitas, bantuan teknis, penyelesaian masalah, dan jaminan layanan [5]. Penelitian ini membatasi kajian pada tiga dimensi kualitas sebagai variabel independen dan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen, karena fokus penelitian diarahkan pada evaluasi persepsi pengguna individu, bukan pada dampak organisasional yang direpresentasikan oleh dimensi use dan net benefit.

Sejumlah penelitian terdahulu mengonfirmasi pengaruh ketiga dimensi tersebut terhadap kepuasan pengguna, namun dengan variabel dominan yang berbeda-beda. Penelitian pada mobile banking BCA menemukan kemudahan penggunaan berkontribusi lebih besar dibanding kualitas layanan [6]**.** sementara studi pada Mobile JKN [7] dan Google Scholar [8] menempatkan kualitas sistem sebagai faktor utama. Penelitian pada BRImo [9] dan aplikasi keuangan instansi [10] menunjukkan ketiga variabel berpengaruh signifikan, sedangkan studi pada e-commerce Tokopedia [11] justru menemukan kualitas informasi dan layanan lebih dominan. Perbedaan ini mengindikasikan bahwa pengaruh setiap dimensi bersifat kontekstual, bergantung pada jenis aplikasi dan karakteristik penggunanya.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

Karakteristik pengguna inilah yang menjadi celah penelitian. Sebagian besar studi terdahulu menggunakan responden umum tanpa mempertimbangkan tingkat literasi teknologi, padahal pemahaman teknis pengguna berpotensi mengubah cara mereka memberi bobot pada tiap dimensi kualitas. Penelitian ini karenanya memfokuskan responden pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang, yang tidak hanya berperan sebagai pengguna aktif tetapi juga memiliki latar keilmuan untuk mengevaluasi performa, keandalan, dan keamanan sistem secara lebih kritis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BRImo, baik secara parsial maupun simultan, serta mengidentifikasi dimensi yang paling dominan. Hipotesis yang diajukan adalah H1, H2, dan H3 yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta H4 yang menyatakan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan secara simultan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatori. Variabel independen terdiri atas kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3), dengan kepuasan pengguna (Y) sebagai variabel dependen. Indikator diadaptasi dari Model DeLone & McLean (2003) dan penelitian terdahulu yang relevan [12] yang menggunakan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna berdasarkan Model DeLone & McLean.

Populasi penelitian adalah mahasiswa aktif Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang yang berjumlah 599 orang berdasarkan data tahun 2025 [13] Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling menggunakan kriteria mahasiswa aktif FTI yang pernah menggunakan aplikasi BRImo. Penyaringan dilakukan melalui pertanyaan screening di bagian awal kuesioner. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan ketentuan Hair et al. yang menyatakan ukuran sampel minimum untuk analisis multivariat adalah 5–10 kali jumlah indikator [14]]. Dengan 16 indikator, diperoleh jumlah sampel minimum $5 \times 16 = 80$ responden.

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disebarkan melalui Google Form, terdiri atas 16 butir pernyataan: 5 butir kualitas sistem (kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keandalan, keamanan), 4 butir kualitas informasi (akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu), 4 butir kualitas layanan (responsivitas, bantuan teknis, penyelesaian masalah, jaminan layanan), dan 3 butir kepuasan pengguna (kepuasan keseluruhan, kesesuaian harapan, pengalaman penggunaan). Seluruh butir diukur menggunakan skala Likert 1–5 [15]**.** Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS Statistics 25 melalui tahapan uji validitas (korelasi Pearson Product Moment), uji reliabilitas (Cronbach's Alpha dengan kriteria > 0,70, uji asumsi klasik (normalitas Kolmogorov-Smirnov, multikolinearitas melalui nilai Tolerance dan VIF, serta heteroskedastisitas dengan metode Glejser), analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Karakteristik Responden dan Deskripsi Variabel

Penelitian melibatkan 80 responden yang terdiri atas 36 responden laki-laki (45%) dan 44 responden perempuan (55%). Uji Independent Samples t-test menunjukkan tidak terdapat perbedaan signifikan tingkat kepuasan berdasarkan jenis kelamin (sig. 0,371 > 0,05), sehingga karakteristik gender tidak menjadi faktor pembeda dalam penelitian ini.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Mean Tertinggi	Mean Terendah
Kualitas Sistem (X1)	5	4,3875	3,4875
Kualitas Informasi (X2)	4	4,2500	3,9625
Kualitas Layanan (X3)	4	4,2875	4,0000
Kepuasan Pengguna (Y)	3	4,1750	3,8875
Sumber: Olah data SPSS 25			

Tabel 1 menunjukkan pola yang menarik pada variabel kualitas sistem. Indikator kemudahan mempelajari tampilan (X1.1) memperoleh nilai tertinggi di seluruh instrumen (4,3875), sementara indikator kestabilan sistem (X1.4) justru memperoleh nilai terendah (3,4875). Kesenjangan ini konsisten dengan fenomena keluhan pengguna pada Google Play Store yang didominasi persoalan performa dan kestabilan, dan mengindikasikan bahwa persoalan BRImo bukan terletak pada desain antarmuka melainkan pada keandalan teknis saat digunakan.

3.2. Hasil Uji Validitas Dan Uji Realiablitas

Uji validitas terhadap 16 butir pernyataan dengan 80 responden menghasilkan seluruh nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,220) dengan signifikansi kurang dari 0,05, sehingga seluruh butir dinyatakan valid.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Uji Validitas

Variabel	Jumlah Item	Rentang r hitung	Hasil
Kualitas Sistem (X1)	5	0,601 – 0,772	Valid
Kualitas Informasi (X2)	4	0,782 – 0,668	Valid
Kualitas Layanan (X3)	4	0,669 – 0,842	Valid
Kepusan Pengguna (Y)	3	0,869 – 0,873	Valid
Sumber: Olah data SPSS 25			

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach’s Alpha sebesar 0,784 untuk kualitas sistem, 0,709 untuk kualitas informasi, 0,772 untuk kualitas layanan, dan 0,753 untuk kepuasan pengguna. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,70 sehingga seluruh variabel dinyatakan reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

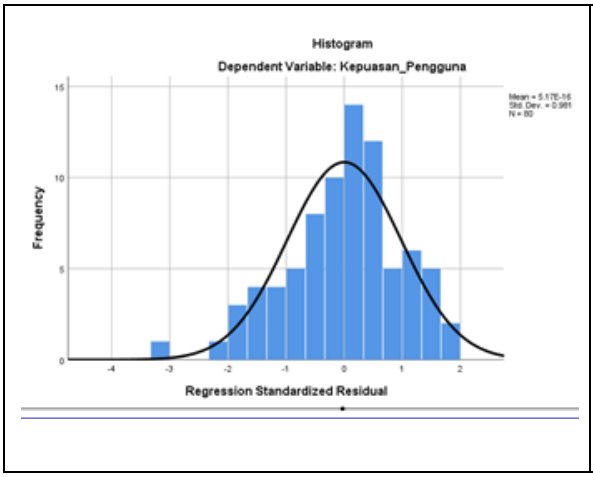
Variabel	Cronbach’s Alpha	Standar Reliabiitas	Item	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,784	0,70	5	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,709	0,70	4	Reliabel

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

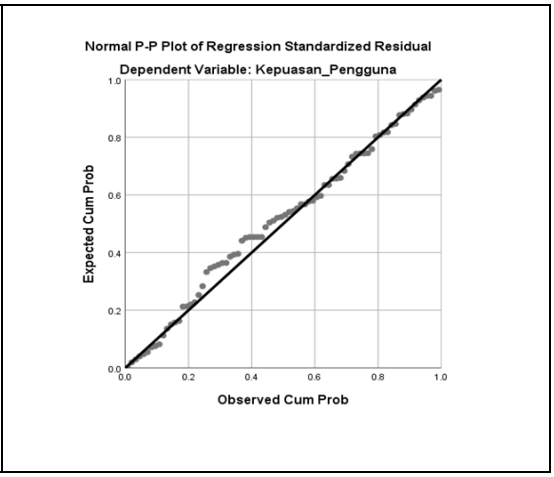
Kualitas Layanan (X3)	0,772	0,70	4	Reliabel
Kepusan Pengguna (Y)	0,753	0,70	3	Reliabel
Sumber: Olah data SPSS 25				

3.3. Hasil Uji Asumsi Klasik

3.3.1. Uji normalitas



Gambar 1. Grafik Histogram



Gambar 2. P-P Plot Residul

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah residual dalam model regresi berdistribusi normal. Berdasarkan hasil uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05, sehingga residual dinyatakan berdistribusi normal.

Berdasarkan grafik histogram residual, diketahui bahwa pola distribusi residual membentuk kurva menyerupai lonceng (bell-shaped curve) dan penyebaran data berada di sekitar garis tengah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas

Berdasarkan grafik Histogram Regression Standardized Residual, diketahui bahwa pola distribusi residual membentuk kurva yang menyerupai distribusi normal. Selain itu, berdasarkan grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal tersebut. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

3.3.2. Hasil uji multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memenuhi kriteria dengan nilai Tolerance X1 sebesar 0,394, X2 sebesar 0,306, dan X3 sebesar 0,467, sedangkan nilai VIF X1 sebesar 2,535, X2 sebesar 3,264, dan X3 sebesar 2,139. Dengan demikian, seluruh variabel independen memiliki nilai VIF di bawah 10 dan Tolerance di atas 0,10, sehingga tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

Variabel	Nilai Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,394	2,535	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Informasi (X2)	0,306	3,264	Bebas Multikolinearitas
Kualitas Layanan (X3)	0,467	2,139	Bebas Multikolinearitas
Sumber: Olah data SPSS 25			

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

3.3.3. Hasil uji heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi X1 sebesar 0,136, X2 sebesar 0,128, dan X3 sebesar 0,117. Seluruh nilai lebih besar dari 0,05, sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan model regresi memenuhi asumsi yang diperlukan.

Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas

Variabel	t hitung	Sig	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	-1,506	0,136	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Informasi (X2)	-1,538	0,128	Bebas Heteroskedastisitas
Kualitas Layanan (X3)	-1,586	0,117	Bebas Heteroskedastisitas
Sumber: Olah data SPSS 25			

3.4. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda Dan Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan koefisien regresi kualitas sistem sebesar 0,303, kualitas informasi sebesar 0,235, dan kualitas layanan sebesar 0,192.

Model regresi linier berganda dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Tabel 6. Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Model	B	Std.Error	Beta	t	Sig	Keterangan
(Constant)	-972	1.162		-836	.406	Signifikan
Kualitas Sistem (X1)	0,303	0,069	0,462	4,368	0,000	Signifikan
Kualitas Informasi (X2)	0,235	0,119	0,237	1,973	0,052	Tidak Signifikan
Kualitas Layanan (X3)	0,192	0,092	0,202	2,081	0,041	Signifikan
Sumber : Olah data SPSS 25						

Berdasarkan Tabel 6, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna karena nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Kualitas informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara statistik karena nilai signifikansi 0,052 > 0,05. Sementara itu, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan karena nilai signifikansi 0,041 < 0,05.

Berdasarkan nilai Standardized Coefficients Beta, kualitas sistem (X1) memiliki nilai Beta sebesar 0,462, kualitas informasi (X2) sebesar 0,237, dan kualitas layanan (X3) sebesar 0,202. Nilai Beta terbesar terdapat pada kualitas sistem, sehingga kualitas sistem merupakan variabel yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna BRImo

3.5. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Hasil uji F menunjukkan nilai F sebesar 50,210 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Dengan demikian, kualitas sistem, kualitas

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo.

Tabel 7. Uji F (Simultan)

Model	Sum of Square	**Df**	**Mean Square**	**F**	**Sig**	**Keterangan**
Regression	273,098	3	91,003	50,210	0,000	Signifikan
Residual	137,790	76	1,813			
Total	410,888	76				
Sumber: Olah data SPSS 25						

3.6. Koefisien Determinasi R^2

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R sebesar 0,815, yang menunjukkan adanya hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna aplikasi BRImo. Nilai R Square sebesar 0,665 menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama mampu menjelaskan 66,5% variasi kepuasan pengguna. Sementara itu, sebesar 33,5% dipengaruhi atau dijelaskan oleh faktor lain di luar variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,651 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel, model penelitian mampu menjelaskan 65,1% variasi kepuasan pengguna.

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,815	0,665	0,651	1,34648
Sumber: Olah data SPSS 25				

3.7. Pembahasan

1. kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna BRImo, dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai Standardized Coefficients Beta sebesar 0,462. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem yang dirasakan pengguna, semakin tinggi pula kepuasan mereka dalam menggunakan BRImo. Hasil deskriptif menunjukkan indikator kemudahan mempelajari tampilan memperoleh mean tertinggi sebesar 4,3875, sedangkan kestabilan sistem memperoleh mean terendah sebesar 3,4875. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan telah dipersepsikan baik, tetapi aspek kestabilan sistem masih perlu diperhatikan.
2. Sebaliknya, kualitas informasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan secara statistik terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi 0,052 > 0,05 dan Beta sebesar 0,237. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi belum menjadi faktor yang secara statistik menentukan kepuasan pengguna BRImo pada responden penelitian. Salah satu kemungkinan penyebabnya adalah informasi yang tersedia pada aplikasi perbankan telah dianggap sebagai

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

kebutuhan dasar pengguna, sehingga akurasi, relevansi, kelengkapan, dan ketepatan waktu informasi tidak menjadi pembeda utama dalam menentukan tingkat kepuasan.

3. Kualitas layanan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi 0,041 < 0,05 dan Beta sebesar 0,202. Hasil ini menunjukkan bahwa dukungan layanan yang baik, seperti responsivitas dan kemampuan membantu pengguna ketika mengalami kendala, turut meningkatkan kepuasan terhadap BRImo. Dalam layanan perbankan digital, keberadaan dukungan yang responsif menjadi penting karena pengguna berhubungan langsung dengan aktivitas transaksi keuangan.
4. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, dengan nilai F sebesar 50,210 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Nilai R Square sebesar 0,665 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 66,5% variasi kepuasan pengguna BRImo, sedangkan 33,5% lainnya dipengaruhi oleh faktor di luar model penelitian. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis aplikasi, tetapi juga oleh kualitas informasi dan dukungan layanan yang diterima pengguna.

IV. SIMPULAN

Kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BRImo pada mahasiswa Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang, sedangkan kualitas informasi berpengaruh positif namun tidak signifikan secara statistik. Secara simultan, ketiga variabel berpengaruh signifikan dan mampu menjelaskan 66,5% variasi kepuasan pengguna. Kualitas sistem merupakan dimensi paling dominan dengan nilai Beta sebesar 0,462. yang mengindikasikan bahwa pada kelompok pengguna berliterasi teknologi tinggi, performa teknis aplikasi menjadi penentu utama kepuasan, sementara akurasi informasi telah dipersepsikan sebagai standar minimum yang tidak lagi membedakan tingkat kepuasan.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan responden yang terbatas pada satu fakultas di satu perguruan tinggi, sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Penelitian selanjutnya disarankan membandingkan persepsi pengguna berlatar teknis dengan pengguna umum untuk menguji apakah pola dominasi kualitas sistem bersifat spesifik pada kelompok ini, serta menambahkan variabel seperti perceived security atau literasi digital sebagai variabel moderasi.

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076

DAFTAR RUJUKAN

[1] A. Eka, M. Sari, And B. D. Bagana, "Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Mobile Banking," Vol. 15, No. 2, Pp. 299–307, 2022.

[2] D. Andini And J. N. Utamajaya, "Klik: Kajian Ilmiah Informatika Dan Komputer Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Brimo Menggunakan Mobile Service Quality Dengan Metode Csi," *Media Online*, Vol. 3, No. 4, Pp. 330–337, 2023, [Online]. Available: Https://Djournals.Com/Klik

[3] Y. Savitri, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking," 2022.

[4] N. Sari, Ervianingsih, And I. Zahran, "Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rs ' X ' Kota Palopo The Influence Of System Quality , Information Quality And Service Quality On User Satisfaction Of The Management," *J. Surya Med.*, Vol. 9, No. 2, Pp. 219–224, 2023.

[5] F. El Syafira, "Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Kualitas Layanan Netflix Terhadap Kepuasan Pengguna Di Instagram @ Netflixid The Effect Of System Quality , Information Quality , Netflix Service Quality On U," Vol. 8, No. 2, 2024.

[6] R. A. Akob, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Bumn Di Makassar," Vol. 11, No. 2, Pp. 269–283, 2022.

[7] K. B. Suteja And M. P. Ariasih, "Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada," Vol. 7, No. 1, Pp. 344–350, 2025.

[8] A. Julianti And H. Markam, "Kepuasan Pengguna Mobile Jkn Menggunakan Delone Dan Mclean Framework," Vol. 15, No. 2, Pp. 1–8, 2023.

[9] N. Fitria *Et Al.*, "Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Google Scholar Sebagai Bahan Referensi Menggunakan Metode Delone And Mclean Analysis Of Student Satisfaction With Google Scholar Services As Reference Using The Delone And Mclean Method," Vol. 13, Pp. 2651–2660, 2024.

[10] Y. Fransiska And L. Wasa, "Pengukuran Kesuksesan Aplikasi Brimo Berdasarkan Model Delone And Mclean," Pp. 6387–6398, 2025.

[11] L. I. A. Irma Hartiwi And H. Rokhayati, "Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja," *J. Manaj.*, Vol. 20, No. 1, Pp. 18–37, 2024, Doi: 10.25170/Jm.V20i1.4457.

[12] A. Muharsyah And R. K. Ekawati, "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang," *Jusitik J. Sist. Dan Teknol. Inf. Komun.*, Vol. 4, No. 2, Pp. 20–27, 2022, Doi: 10.32524/Jusitik.V4i2.505.

[13] J. Firdaus, J. M.Syahran, Risnita, And Asrulla, "Populasi Dan Sampling (Kuantitatif), Serta

Copyright © SENASIF 2026

ISSN: 2598-0076

Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) Dalam Pendekatan Praktis," *J. Pendidik. Tambusai*, Vol. 7, No. 3, Pp. 26320–26332, 2023.

[14] P. Serly Maharani And P. Sri Arta Jaya Kusuma, "Pengaruh Literasi Keuangan, Financial Technology, Dan Gaya Hidup Hedonisme Terhadap Perilaku Pengelolaan Keuangan Pribadi Pada Generasi Z Di Kota Denpasar," *J. Maneksi*, Vol. 14, No. 01, Pp. 154–161, 2025.

[15] B. Antoro, "Kesalahan Sistematis Penggunaan Skala Likert Dalam Penelitian: Analisis Systematic Literature Review," *J. Multidisiplin Sos. Dan Hum.*, Vol. 2, No. 2, Pp. 63–81, 2025,[Online].Available:Https://Jurnal.Ananpublisher.Com/Index.Php/Jmsh/Article/View/163

Copyright © SENASIF 2026
ISSN: 2598-0076