

# Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Siansidi Pengadilan Agama Purwakarta Menggunakan Pendekatan Model Delone And Mclean

Sulastris Marbun<sup>#1</sup>, Mutiara Andayani<sup>#2</sup>, Imay Kurniawan<sup>#3</sup>

Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Wastukencana  
Jl. Cikopak No.5, Sadang Purwakarta Jawa Barat

<sup>1</sup>Sulastrimarbun12052000@gmail.com

<sup>2</sup>mutiara@wastukencana.ac.id

**Abstract**—Public service is the act of providing goods or services to justice seekers by the government as part of its responsibility to the public. These services are delivered directly and experienced by justice seekers. In fulfilling its duties, the government is required to provide excellent service to achieve public satisfaction. One initiative to enhance service quality is the launch of the Integrated Court Queue System (Siansidi) application by the Purwakarta Religious Court. This study modifies the DeLone and McLean Information System Success Model by incorporating independent variables such as information quality, system quality, and service quality, as well as a dependent variable, user satisfaction. The objective of this study is to examine the factors influencing user satisfaction with the Siansidi application among the Purwakarta community. Data were collected through a survey using Google Forms, which was directly distributed to respondents, yielding 136 fully completed questionnaires for analysis. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) method with IBM SPSS 25.0 and AMOS 24.0 software. The results indicate a significant relationship between information quality, system quality, and service quality and user satisfaction. Accordingly, the Siansidi application can be considered successful in attracting user interest.

**Key Words**—public service, user satisfaction, information quality, system quality, service quality, Structural Equation Modeling (SEM), Siansidi application.

**Abstrak**—Pelayanan publik merupakan tindakan pemberian barang atau jasa kepada pencari keadilan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Pelayanan tersebut diberikan secara langsung dan dirasakan oleh pencari keadilan. Dalam menjalankan tugasnya, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan prima guna mencapai kepuasan publik. Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan adalah melalui peluncuran aplikasi Sistem Antrian Sidang Terintegrasi (Siansidi) oleh Pengadilan Agama Purwakarta. Penelitian ini memodifikasi teori Model Kesuksesan Sistem Informasi *Delone* dan *McLean* dengan mengambil variabel independen berupa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, serta variabel dependen berupa kepuasan pengguna. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Siansidi di kalangan masyarakat Purwakarta. Data penelitian dikumpulkan melalui survei menggunakan Google Form yang

dikirim langsung kepada responden, dengan total 136 kuesioner yang terisi lengkap dan dapat dianalisis. Data dianalisis menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak IBM SPSS 25.0 dan AMOS 24.0. Hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, aplikasi Siansidi dapat dikatakan berhasil dalam menarik minat penggunanya.

**Kata kunci**—pelayanan publik, kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, Structural Equation Modeling (SEM), aplikasi Siansidi.

## I. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan tindakan pemberian barang atau jasa kepada pencari keadilan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawabnya kepada masyarakat [1]. Pelayanan ini diberikan secara langsung dan dirasakan manfaatnya oleh pencari keadilan. Pemerintah wajib memberikan pelayanan publik karena adanya kepentingan umum yang harus dipenuhi, mengingat pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan tersebut.

Dalam memberikan layanan kepada masyarakat, pemerintah dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan prima guna mencapai kepuasan publik [2]. Pelayanan prima merupakan layanan yang mampu memenuhi harapan serta kebutuhan pihak yang dilayani, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang berlangsung cepat dan mencakup berbagai sektor, spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan dalam kegiatan dan kehidupan pencari keadilan semakin meningkat. Selain itu, dengan meningkatnya kesadaran bernegara, diperlukan perubahan dalam konsep pelayanan bagi pencari keadilan [3]. Pencari keadilan kini semakin dinamis dan kritis, sehingga mendorong perlunya perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Pengadilan Agama Purwakarta telah meluncurkan aplikasi baru bernama Sistem Antrian Sidang Terintegrasi (Siansidi). Aplikasi ini diresmikan penggunaannya oleh Direktur Pembinaan Administrasi Peradilan Agama Ditjen Badilag, Dr. H. Hasbi Hasan, M.H., di Pengadilan Agama Purwakarta sejak tahun 2017.

Untuk meningkatkan pelayanan prima bagi para pencari keadilan, Pengadilan Agama Purwakarta telah meningkatkan Aplikasi Siansidi menjadi berbasis Android. Aplikasi ini dapat diunduh langsung oleh masyarakat pencari keadilan melalui Play Store masing-masing. Dengan adanya aplikasi ini, diharapkan para pencari keadilan tidak perlu lagi mengantri untuk mengambil nomor antrian sidang, karena mereka dapat melakukan pemesanan nomor antrian sidang secara langsung melalui Aplikasi Siansidi Mobile, di mana pun mereka berada.

Setiap aplikasi mobile memiliki standar kualitas dalam pengoperasiannya [4]. Kualitas aplikasi yang baik akan memudahkan pengguna dalam memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia. Oleh karena itu, aplikasi yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan serta jumlah pengguna aplikasi tersebut. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi [5]. Sementara itu, ukuran kualitas layanan dirancang untuk menilai tingkat kepuasan pelanggan. Kualitas layanan didefinisikan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diberikan [6].

Dalam penelitian ini, peneliti memodifikasi teori Model Kesuksesan Sistem Informasi *DeLone* dan *McLean* dengan mengambil variabel independen berupa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, serta variabel dependen berupa kepuasan pengguna [7]. Modifikasi ini dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan serta mencapai tujuan penelitian, yaitu menentukan apakah konten yang tersedia dalam aplikasi Siansidi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan aplikasi Siansidi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat Purwakarta

## II. TINJAUAN PUSTAKA

### A. Analisis

Analisis merupakan tahap awal dalam pengembangan sistem dan menjadi fondasi penting yang menentukan kualitas sistem informasi yang dikembangkan. Istilah "analisis sistem" secara kolektif merujuk pada fase-fase awal pengembangan sistem. Analisis sistem adalah teknik pemecahan masalah yang menguraikan komponen-komponen sistem dengan mempelajari bagaimana setiap bagian bekerja dan berinteraksi untuk mencapai tujuan yang diinginkan [8].

Sebagai tahapan awal dalam pengembangan sistem, analisis sistem berperan penting dalam menentukan keberhasilan sistem informasi yang dihasilkan. Tahapan ini menentukan bentuk sistem yang harus dibangun. Jika klien memahami masalah yang dihadapi dalam organisasinya dan mengetahui fungsionalitas sistem informasi yang akan dibuat, tahap ini dapat berjalan dengan mudah. Namun, jika klien kesulitan mengidentifikasi kebutuhannya dan tertutup terhadap pihak luar yang ingin memahami detail proses bisnisnya, tahap

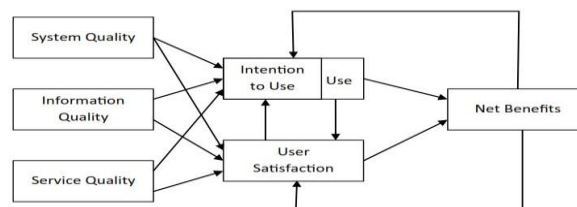
analisis sistem dapat menjadi tantangan yang lebih kompleks [9].

### B. Kepuasan Pengguna

Salah satu tolak ukur kesuksesan penerapan sebuah sistem informasi adalah kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat dikatakan sebagai perilaku karena seorang pengguna akan menggunakan sistem secara berulang jika ia merasakan manfaat dan memperoleh kepuasan dari sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi dapat dilihat dari kepuasan para pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan dalam menyelesaikan pekerjaan para pengguna [10].

### C. Model

Model kesuksesan sistem informasi *DeLone* dan *McLean* model penelitian yang dikembangkan untuk mengukur kepuasan sistem informasi adalah berdasarkan penelitian DeLone dan McLean [11]. Pada model DeLone dan McLean atau yang lebih dikenal dengan D&M IS Success ini dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan.



Gambar 1. Model Dasar DeLone dan McLean

## III. METODE PENELITIAN

### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausal dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini juga merupakan penelitian deskriptif dengan tipe kausal (sebab-akibat). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer berupa kuesioner yang berisi persepsi responden mengenai aplikasi Siansidi yang mereka gunakan.

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi Siansidi Kabupaten Purwakarta dengan jumlah yang tidak diketahui. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus berikut [12]:

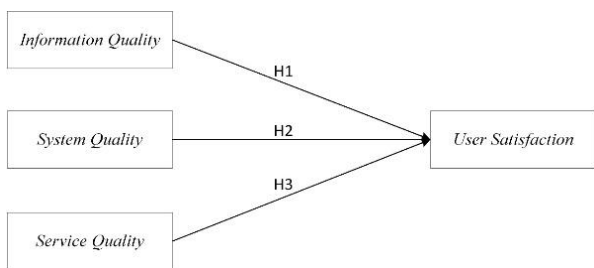
$$n = \left( \frac{Z_{\alpha/2} \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left( \frac{(1,96) \cdot (0,25)}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,04$$

Sehingga jika berdasarkan rumus di atas maka n yang didapatkan adalah 97 orang dibulatkan menjadi 100 orang, maka jumlah sampel penelitian yang harus didapat yaitu sebesar 100 responden.

Dalam penelitian ini, digunakan model *DeLone* dan *McLean* dengan menggunakan empat konstruk, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna.



Gambar 2. Model Penelitian

Hipotesis yang diajukan dalam pengembangan model diatas dapat dinyatakan sebagai berikut:

- H1 : Kualitas Informasi (*Information System*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Siansidi.
- H2 : Kualitas Sistem (*Quality System*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Siansidi.
- H3 : Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) aplikasi Siansidi.

Sesuai dengan model analisis yang digunakan dalam penelitian ini, variabel yang digunakan meliputi variable eksogen, variabel endogen, dan indikator (variabel terukur) [13]. Definisi operasional variable eksogen, variabel endogen, dan indikator sebagaimana pada Tabel 1.

TABEL 1. KONSTRUK DAN INDIKATOR

No	Konstruk	Indikator	Sumber
1	Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	1. Ketepatan 2. Mudah Dipahami 3. Kelengkapan 4. Relevan	[14]
2	Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	1. Kemudahan Pengguna 2. Akses Cepat 3. Sistem Yang Andal 4. Fleksibilitas 5. Keamanan	[14]
3	Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	1. Jaminan 2. Empati 3. Daya Tanggap 4. Bukti Fisik	[15]
4	Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	1. Layanan Yang Diharapkan 2. Kinerja Yang Dirasakan 3. Kepuasan Informasi (Repeat Visits) 4. Kepuasan Menyeluruh (Repeat Purchase)	[15]

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode survey dan observasi langsung. Teknik ini memberikan tanggungjawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Teknik ini dilakukan dengan cara membagikan kuesioner kepada responden.

Pada penelitian ini, teknik analisis data menggunakan alat analisis *Structural Equation Model* (SEM) dari paket *software* statistic AMOS versi 24.0 dalam model dan pengujian hipotesis. Analisis dilakukan menggunakan dua macam teknik, yaitu *Confirmatory Factor Analysis* (Analisis Faktor Konfirmatori) dan *Regression Weight* pada SEM.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan teknik korelasi *Product Moment* (Pearson) dengan bantuan *software* SPSS Statistics 25. Pada uji validitas sampel ini diketahui r tabel dengan tingkat kesalahan 5% dan  $df = 30-2$  ; 28 adalah 0,361. Hasil pengujian dengan SPSS ditunjukkan pada tabel 2.

TABEL 2. HASIL UJI VALIDITAS

No.	Atribut Penerimaan	rHitung	rTabel	Keterangan
<b>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b>				
1	Aplikasi SIANSIDI mampu menyajikan informasi secara tepat waktu.	0,878	0,361	Valid
2	Penyajian informasi dalam Aplikasi SIANSIDI ringkas dan jelas, sehingga mudah dipahami.	0,910	0,361	Valid
3	Aplikasi Siansidi dapat memberikan informasi yang lengkap.	0,881	0,361	Valid
4	Informasi yang ditampilkan Aplikasi Siansidi sangat relevan.	0,846	0,361	Valid
<b>Kualitas Sistem (<i>Quality System</i>)</b>				
1	Aplikasi Siansidi mudah untuk digunakan.	0,911	0,361	Valid
2	Kecepatan akses Aplikasi Siansidi sangat baik.	0,881	0,361	Valid
3	Aplikasi Siansidi handal dan tidak mudah mengalami kerusakan/error.	0,897	0,361	Valid
4	Penggunaan Aplikasi Siansidi sangat fleksibel dalam manfaat layanan penerimaan perkara.	0,915	0,361	Valid
5	Data-data pada Aplikasi Siansidi tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari pengguna.	0,929	0,361	Valid
<b>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</b>				
1	Aplikasi Siansidi memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem.	0,913	0,361	Valid
2	Aplikasi Siansidi memahami kebutuhan pengguna dalam layanan penerimaan perkara.	0,898	0,361	Valid
3	Aplikasi Siansidi tanggap dalam merespon segala bentuk keluhan pengguna.	0,907	0,361	Valid
4	Aplikasi Siansidi memiliki bentuk tampilan yang mudah dipahami dan digunakan pengguna.	0,906	0,361	Valid
<b>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</b>				
1	Aplikasi Siansidi memenuhi harapan pengguna sesuai dengan format yang dibutuhkan.	0,921	0,361	Valid

No.	Atribut Penerimaan	rHitung	rTabel	Keterangan
2	Aplikasi Siansidi secara efektif mampu memberikan informasi yang dibutuhkan pengguna.	0,887	0,361	Valid
3	Aplikasi Siansidi sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali	0,901	0,361	Valid
4	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada Aplikasi Siansidi	0,891	0,361	Valid

Sumber: Data pre-test dalam penelitian ini

B. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada penelitian ini dibantu dengan software SPSS Statistics 25.0. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel 3.

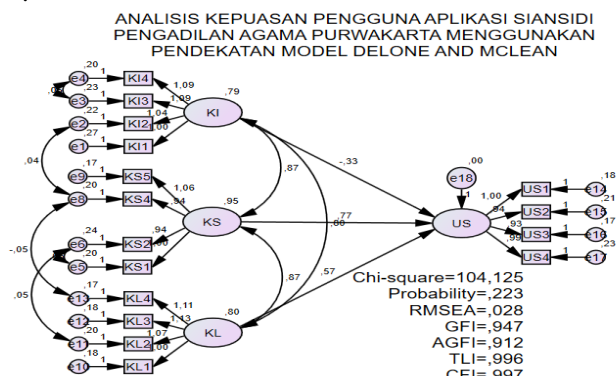
TABEL 3. HASIL UJI RELIABILITAS

Reliability Statistics		
Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	0,920	4
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	0,953	5
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	0,943	4
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0,943	4
Keseluruhan	0,985	17

Sumber: Data pre-test dalam penelitian ini

Dari kuesioner yang telah disebarakan kepada responden, sebanyak 136 kuesioner terisi lengkap dan dapat dianalisis. Berdasarkan analisis data, diperoleh karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu perempuan sebanyak 84 orang (61,8%) dan laki-laki sebanyak 52 orang (38,2%). Adapun karakteristik berdasarkan status pernikahan adalah menikah sebanyak 108 orang (79,4%), cerai hidup sebanyak 13 orang (9,6%), lajang sebanyak 11 orang (8,1%), dan cerai mati sebanyak 4 orang (2,9%).

Data yang dikumpulkan kemudian diedit, ditabulasi, serta diuji normalisasi dan outlier-nya sebelum dianalisis menggunakan analisis faktor konfirmatori dengan AMOS V.24. Setiap variabel diuji dengan goodness-of-fit sesuai tahapan dalam SEM. Jika setiap variabel telah menunjukkan model yang sesuai, maka variabel-variabel tersebut dimasukkan ke dalam model penuh yang telah mengalami modifikasi. Hasil analisis model persamaan struktural disajikan dalam Gambar 3.



Gambar 3. Model Keseluruhan Hasil Modifikasi

Berdasarkan output diagram jalur di atas, hasil pengujian disajikan dalam Tabel 4.

TABEL 4. HASIL PENGUJIAN MODIFIKASI MODEL PENELITIAN

Kriteria Model-Fit	Hasil Uji	Cut off value	Evaluasi
Chi Square (df=107)	104,125	106,3341	Baik
CMIN / DF	1,108	≤ 2,00	Baik
GFI ( <i>Goodness of fit</i> )	0,947	≥ 0,90	Baik
AGFI ( <i>Adjusted GFI</i> )	0,912	≥ 0,90	Baik
RMSEA ( <i>Root-mean-square error of approximation</i> )	0,028	≤ 0,08	Baik
TLI ( <i>Tucker-Lewis Index</i> )	0,996	≥ 0,95	Baik
CFI ( <i>Confirmatory fit index</i> )	0,997	≥ 0,95	Baik

Sumber: Pengolahan Data Primer (2022)

C. Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian terhadap hipotesis dapat diketahui dengan melihat regression weight sebagai berikut.

TABEL 5. NILAI REGRESSION WEIGHT PENELITIAN KESELURUHAN

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
US <--- KI	,346	,035	9,789	***	Diterima
US <--- KS	,362	,034	10,692	***	Diterima
US <--- KL	,374	,035	10,726	***	Diterima
KI1 <--- KI	1,000				
KI2 <--- KI	1,002	,071	14,085	***	Diterima
KI3 <--- KI	1,100	,070	15,627	***	Diterima
KI4 <--- KI	1,096	,068	16,012	***	Diterima
KS1 <--- KS	1,000				
KS2 <--- KS	,956	,059	16,142	***	Diterima
KS3 <--- KS	1,017	,062	16,437	***	Diterima
KS4 <--- KS	,955	,057	16,661	***	Diterima
KS5 <--- KS	1,076	,059	18,241	***	Diterima
KL1 <--- KL	1,000				
KL2 <--- KL	1,056	,061	17,278	***	Diterima
KL3 <--- KL	1,106	,062	17,971	***	Diterima
KL4 <--- KL	1,095	,060	18,156	***	Diterima
US1 <--- US	1,000				
US2 <--- US	,939	,092	10,168	***	Diterima
US3 <--- US	,933	,087	10,678	***	Diterima
US4 <--- US	,998	,097	10,303	***	Diterima

Sumber: Pengolahan Data Primer (2022)

Hasil pengujian terhadap hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini secara ringkas ditunjukkan pada Tabel 6.

TABEL 6. HASIL PENGUJIAN HIPOTESIS

HIPOTESIS	KETERANGAN
H1. Kualitas Informasi ( <i>Information System</i> ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) aplikasi Siansidi	Didukung (P = ***)
H2. Kualitas Sistem ( <i>Quality System</i> ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) aplikasi Siansidi	Didukung (P = ***)
H3. Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) aplikasi Siansidi	Didukung (P = ***)

Sumber: Pengolahan Data Primer (2022)

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penerimaan aplikasi Siansidi Purwakarta menggunakan DeLone and McLean, dan hasil pengujian hipotesis terhadap penelitian menggunakan aplikasi IBM SPSS versi 25.0 dan IBM SPSS AMOS versi 24.0 dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi (*information quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai P untuk hubungan konstruk antara kualitas informasi (KI) dan kepuasan pengguna (US) ditandai dengan simbol "\*\*", yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis H1 diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya.
2. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem (*system quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai P untuk hubungan konstruk antara kualitas sistem (KS) dan kepuasan pengguna (US) ditandai dengan simbol "\*\*\*\*", yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis H2 diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Winda Septianita [16].
3. Terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan (*service quality*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil pada Tabel 6 menunjukkan bahwa nilai P untuk hubungan konstruk antara kualitas layanan (KL) dan kepuasan pengguna (US) ditandai dengan simbol "\*\*", yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis H3 diterima.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Siansidi Purwakarta antara lain kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*). Dengan adanya faktor-faktor tersebut, aplikasi Siansidi dapat dikatakan berhasil dalam menarik minat penggunanya.

## REFERENSI

- [1] M. F. Rahmadana *et al.*, "Pelayanan publik." Yayasan Kita Menulis, 2020.
- [2] D. F. Kartika and T. A. Oktariyanda, "Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran administrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik," *Publika*, pp. 245–260, 2022.
- [3] M. Mutmainna and S. Samin, "Peran Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pengadilan Negeri Takalar Dalam Mewujudkan Pelayanan yang Sederhana, Cepat dan Murah." *Siyasatuna J. Ilm. Mhs. Siyasa Syar'iyah*, vol. 2, no. 1, pp. 140–155, 2021.
- [4] S. Davalbhakta *et al.*, "A systematic review of smartphone applications available for corona virus disease 2019 (COVID19) and the assessment of their quality using the mobile application rating scale (MARS)," *J. Med. Syst.*, vol. 44, pp. 1–15, 2020.
- [5] H. Uvet, "Importance of logistics service quality in customer satisfaction: An empirical study," *Oper. Supply Chain Manag. An Int. J.*, vol. 13, no. 1, pp. 1–10, 2020.
- [6] M. Haming, I. Murdifin, A. Z. Syaiful, and A. H. P. K. Putra, "The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retails company," *J. Distrib. Sci.*, vol. 17, no. 2, pp. 25–34, 2019.
- [7] A. Jeyaraj, "DeLone & McLean models of information system success: Critical meta-review and research directions," *Int. J. Inf. Manage.*, vol. 54, p. 102139, 2020.
- [8] S. Saeed, N. Z. Jhanjhi, M. Naqvi, and M. Humayun, "Analysis of software development methodologies," *Int. J. Comput. Digit. Syst.*, vol. 8, no. 5, pp. 446–460, 2019.
- [9] R. Fauzi and R. Andreswari, "Business process analysis of programmer job role in software development using process mining," *Procedia Comput. Sci.*, vol. 197, pp. 701–708, 2022.
- [10] B. Widagdo and K. Roz, "Hedonic shopping motivation and impulse buying: The effect of website quality on customer satisfaction," *J. Asian Financ. Econ. Bus.*, vol. 8, no. 1, pp. 395–405, 2021.
- [11] H. N. Sabeh, M. H. Husin, D. M. H. Kee, A. S. Baharudin, and R. Abdullah, "A systematic review of the DeLone and McLean model of information systems success in an E-learning context (2010–2020)," *Ieee Access*, vol. 9, pp. 81210–81235, 2021.
- [12] A. Wibisono, R. A. Destryana, and A. Ghufrony, "Pelatihan Partial Least Square (PLS) Bagi Mahasiswa," *J. Abdiraja*, vol. 4, no. 2, pp. 24–30, 2021.
- [13] F. Augusty, "Structural equation modeling dalam penelitian manajemen," *Semarang Fak. Ekon. Univ. Diponegoro*, vol. 143, 2002.
- [14] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [15] F. Tjiptono, G. Chandra, and D. Adriana, "Strategic marketing," *Yogyakarta Publ. Andi*, 2012.
- [16] W. Septianita, W. A. Winarno, and A. Arif, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9 JEMBER)," *E-Journal Ekon. Bisnis dan Akunt.*, vol. 1, no. 1, pp. 53–56, 2014.