

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 ANALISIS

Menurut Antika et al., [2], ‘‘Analisis sebagai suatu kegiatan yang terdiri dari serangkaian kegiatan seperti, mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya’’.

Menurut Syahidin & Adnan [3], ‘‘Analisis adalah sekumpulan kegiatan, aktivitas dan proses yang saling berkaitan untuk memecahkan masalah menjadi lebih detail dan digabungkan kembali lalu ditarik kesimpulan’’.

Dalam artikel Septiani et al., [4], ‘‘Analisis merupakan suatu kegiatan berfikir untuk menguraikan atau memecahkan suatu permasalahan dari unit menjadi unit terkecil’’.

Dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan kegiatan pemecahan masalah seperti menguraikan, membedakan dan memilah dari unit menjadi yang terkecil untuk kemudian ditarik suatu kesimpulan.

2.2 KEPUASAN PENGGUNA

Menurut Ari & Hanum [5], ‘‘Kepuasan pengguna merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan harapannya’’.

Dalam jurnal Utomo et al.,[6], “Kepuasan pengguna yaitu, respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi”.

Menurut Saputra & Kurniadi [7], “Tingkat kepuasan pengguna suatu sistem dapat dijadikan sebagai acuan dalam proses pengembangan sistem itu sendiri, dan untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan dari sistem yang sedang berjalan”.

Dapat disimpulkan kepuasan pengguna merupakan perasaan dan harapan yang dimiliki oleh seseorang saat menggunakan suatu sistem dan bisa dijadikan acuan untuk pengembangan sistem tersebut.

2.3 KUALITAS SISTEM

Dalam artikel Amarin & Wijaksana [8], “Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna sistem”.

Menurut Utomo et al.,[6], “Kualitas sistem adalah karakteristik dari kualitas yang diinginkan dari sistem itu sendiri yang merupakan kombinasi dari beberapa unsur sehingga menghasilkan informasi yang berkualitas dan dapat membantu pengambilan keputusan”.

Dalam artikel Rozaq et al., [9], “Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan karakteristik yang bekerja pada suatu sistem yang dapat bekerja dengan baik agar bisa menghasilkan *output* yang baik sesuai dengan yang dibutuhkan sehingga dapat membantu pengambilan keputusan.

2.4 KUALITAS INFORMASI

Dalam artikel Rozaq et al., [9], “Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi”.

Menurut Utomo et al., [6], “Kualitas informasi adalah karakteristik isi, bentuk, dan waktu yang melekat pada informasi yang memberikan nilai dan manfaat bagi pengguna dan memberi keyakinan kepada pengguna untuk menggunakan informasi tersebut”.

Dalam artikel Amarin & Wijaksana [8], “Kualitas informasi adalah bagaimana sebuah informasi disajikan secara lengkap dan jelas serta dapat mengedukasi pengguna”.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi merupakan karakteristik dari suatu sistem yang digunakan untuk mengukur kualitas *output* dan di sajikan secara lengkap serta jelas untuk memberi keyakinan kepada pengguna mengenai suatu informasi.

2.5 KUALITAS LAYANAN

Dalam artikel Septiani et al., [4], “Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”.

Menurut Utomo et al.,[6], “Kualitas layanan adalah konsep yang mewakili kinerja organisasi yang menawarkan jasa dengan ukuran perbandingan kualitas jasa terhadap tanggapan yang diberikan oleh konsumen”.

Menurut Amarin & Wijaksana [8], ‘‘Kualitas layanan yaitu keseluruhan pendukung yang disampaikan oleh pengembang sistem kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan, kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan konsumen’’.

Dapat disimpulkan kualitas layanan merupakan kualitas keseluruhan yang mewakili kinerja suatu organisasi mengenai keunggulan yang dimiliki dan bertujuan untuk memenuhi persepsi pengguna mengenai pelayanan yang akan diberikan.

2.6 APLIKASI DOKU

DOKU berdiri sejak tahun 2007 dan merupakan milik PT Nusa Satu Inti Artha. DOKU merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang bergerak dalam layanan pembayaran elektronik dan manajemen resiko (*risk management*). Diawasi oleh Bank Indonesia, saat ini DOKU sudah memiliki 4 lisensi yakni *e-money*, *e-wallet*, *payment gateway*, dan *remittance*. Selain itu, DOKU juga memberikan berbagai macam pelayanan kepada pengguna, seperti dapat melakukan transfer kepada sesama DOKU dan ke rekening bank, pembayaran semua barang dan jasa, melakukan pembayaran tagihan listrik, air dll, melakukan setor dan tarik tunai, serta beberapa kemudahan lainnya yang dapat meningkatkan kesuksesan aplikasi dalam memenuhi kepuasan pengguna Aplikasi DOKU.

Kelebihan dan kelemahan aplikasi DOKU

1. Kelebihan Aplikasi DOKU

- a. Dapat dipakai untuk keperluan melakukan pembelian barang online sebagai pilihan bila belum mempunyai kartu dedit dan paypal
- b. Dapat dipakai untuk melakukan pembelian pulsa ponsel, data internet, pulsa token listrik PLN, bayar cicilan, tiket pesawat, pembayaran TV Kabel, dll. Cek Merchant Tersedia
- c. Proses Pendaftaran Doku Wallet Gratis / Tanpa Biaya Administrasi
- d. Top Up (Pengisian Saldo) Doku dapat dilaksanakan Melalui Transfer Bank atau Deposit Melalui AlfaMart, DANDAN, dan sejumlah Merchant beda cek di sini
- e. Aplikasi Mudah dipakai Bahkan guna awam sebab menggunakan Bahasa Indonesia
- f. Bisa Tarik Tunai di Gerai AlfaMart dan ATM (Doku = Transfer Bank)
- g. Registrasi dan Verifikasi lumayan menggunakan Identitas Nasional laksana* KTP / SIM
- h. Tersedia dalam Bentuk Aplikasi dan Web

2. Kelemahan Aplikasi DOKU

- a. Aplikasi Doku Wallet tidak jarang Mengalami Gangguan laksana Loading yang lumayan berat kecuali Doku Web (Percobaan pada Xiaomi Redmi Not 4X Ram 3GB dan Rom 16GB)
- b. Aplikasi Doku Terkadang Sering Keluar Sendiri (Percobaan pada Xiaomi Redmi Not 4X Ram 3GB dan Rom 16GB)

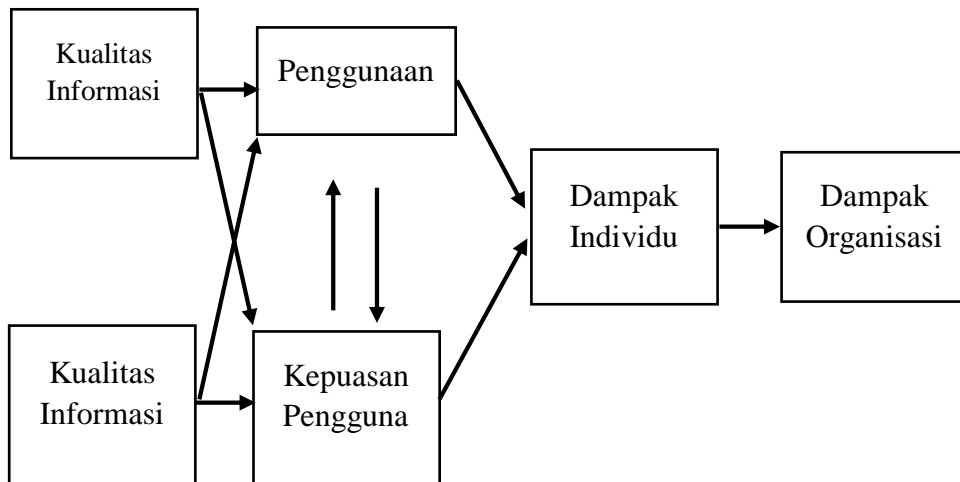
- c. Harga Pulsa Doku Wallet Masih Terbilang Cukup Mahal, Karena Harga Belinya Masih Sama laksana* pada Konter-Konter Pulsa yakni Pulsa 10.000 di atas Kisaran 12.000
- d. Top Up Saldo Harus Kelipatan dari 10.000 tidak dapat dimulai dengan 15.000, 25.000 dan semacamnya (Harus kelipatan 10.000)
- e. Saldo Masuk Terhitung lumayan lama perlu waktu hingga 5 - 10 Menit

2.7 IS SUCCESS MODEL

Model Delone and Mclean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi. Model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti.

2.7.1 Sejarah Is Success Model

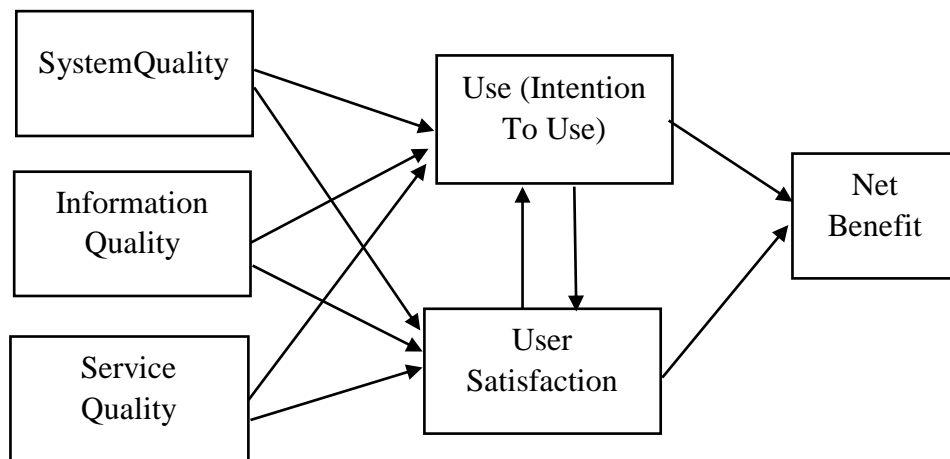
Model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean, diperkenalkan pertama kali oleh William H. Delone dan Ephraim R. Mclean. Pada tahun 1992, DeLone dan McLean mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu dan dampak organisasi [10].



Gambar 2.1 Model *Is Success Model* 1992

Delone and McLean (1992) mengembangkan model didasarkan pada model proses dan model kausal. Dari kedua model ini dapat dijelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara mandiri dan bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Besarnya penggunaan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna mempengaruhi dampak individu dan selanjutnya mempengaruhi dampak organisasional [11].

Akhirnya dengan perubahan peran dari sistem informasi selama 10 tahun sejak dikenalkan model Delone and Mclean pertama kali, maka Delone and Mclean pada tahun 2003 mengusulkan sebuah model yang telah dimodifikasi untuk mengatasi dari perubahan kebutuhan manajemen dan pengguna di era *e-commerce* [12].



Gambar 2 .1 Model Delon dan McLean 2003 Setiawan et al., [13]

2.7.2 Indikator *Is Success Model 2003*

Dalam model kesuksesan DeLone and McLean terdapat enam faktor pengukuran diantaranya [12] :

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)

Kualitas sistem bertujuan untuk mengukur dari kemudahan penggunaan. Kualitas sistem diukur menggunakan parameter diantaranya adalah kegunaan (*Usability*), ketersediaan (*Availability*), keandalan (*Reliability*), kemampuan beradaptasi (*Adaptability*) dan respon (*Response*).

2. *Information System* (Kualitas Informasi)

Kualitas Informasi (*Information Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sebuah sistem. Kualitas informasi mengukur keakuratan (*Accurancy*), ketepatan waktu (*Timeless*), kelengkapan (*Completeness*), relevan (*Relevance*) dan format (*Format*).

3. *Service Quality* (Kualitas Layanan)

Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah membandingkan harapan pengguna dan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Komponen dari keberhasilan sistem merupakan bagian dari kualitas layanan. Berikut komponen untuk mengukur kualitas layanan yaitu nyata (*Tangible*), keandalan (*Reability*), kecepatan respon (*Quick Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

4. *Intention to Use* (Kemudahan Penggunaan)

Pengguna (*Use*) atau *intention to use* ditujukan untuk mengetahui seberapa sering pengguna informasi memakai sistem tersebut. Penggunaan sistem mengukur frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan dan ketergantungan.

5. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) ialah respon yang diberikan oleh pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem. Pengukuran dari kepuasan pengguna di lihat dari indikator seperti keefektifan (*Effectiveness*), efisiensi (*Efficiency*), dan kepuasan (*Satisfaction*) terhadap sistem yang digunakan.

6. *Net Benefit* (Hasil Bersih)

Manfaat Tambahan (*Net Benefits*) adalah ukuran dari keberhasilan yang paling penting dikarenakan manfaat tambahan menerima keseimbangan antara dampak positif dan negatif. Pada net benefit, sistem membahas terkait dampak, hasil serta manfaat dari sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan.

2.8 HIPOTESIS

Dalam artikel Setiawan et al., [14], “Hipotesis adalah jawaban sementara terhadap masalah yang masih bersifat praduga karena masih harus dibuktikan kebenarannya”.

Menurut Zuhdi et al., [15], “Hipotesis penelitian dapat diartikan sebagai jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah penelitian, sampai terbukti melalui data yang terkumpul dan harus diuji secara empiris”.

Secara umum pengertian hipotesis berasal dari kata hipo (lemah) dan tesis (pernyataan), yaitu suatu pernyataan yang masih lemah dan membutuhkan pembuktian untuk menegaskan apakah hipotesis tersebut dapat diterima atau harus ditolak, berdasarkan fakta atau data empiris yang telah dikumpulkan dalam penelitian [16].

Dapat disimpulkan bahwa hipotesis merupakan dugaan sementara yang harus diuji kebenarannya berdasarkan fakta dan bukti yang telah di kumpulkan.

2.9 *STRUCTURAL EQUATION MODELING (SEM)*

SEM merupakan model analisis sebab akibat yang dapat menampilkan model secara komprehensif bersamaan dengan kemampuan untuk mengkonfirmasi dimensi atau faktor dari sebuah konsep yang diujikan melalui indikator-indikator empiris [17].

Menurut Kuntoro et al., [18], “SEM merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menggambarkan keterkaitan hubungan linier secara

simultan antara variabel pengamatan dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung”.

Wingdes [19], menyebutkan SEM mempunyai dua komponen dasar, yaitu sebagai berikut :

1. Model struktural

Model struktural merupakan model yang sama dengan analisis path. Analisis path dalam model struktural merupakan perkiraan hubungan antar variabel dependen dan independen yang banyak atau berantai dimana variabel dependen dapat juga bersifat independen dan independen dapat menjadi dependen secara bersamaan.

2. Model pengukuran (*measurement*)

Model pengukuran memungkinkan peserta menggunakan beberapa variabel untuk satu variabel independen maupun variabel dependen.

dapat disimpulkan SEM merupakan metode analisis data yang memungkinkan melakukan analisis terhadap banyak variabel dependen dan indenpen.

2.10 SMART PARTIAL LEAST SQUARE

2.10.1 Pengertian *Smart Partial Least Square*

Menurut Kusufiyah & Anggraini [20], SmartPLS merupakan *software* statistik yang umumnya digunakan di bidang pendidikan dan bidang lain yang membutuhkan alat pengolah data statistik.

Dalam artikel Rahmawati & Indriyanti [21], SmartPLS merupakan Teknik alternative dari SEM berbasis *variance* seperti AMOS dan LISREL.

Menurut Prasetyo & Lukiastuti [22], Analisis SmartPLS merupakan teknik multivariat yang fungsinya untuk mengukur variabel eksplanatori dengan banyak variabel respon pada satu kali penghitungan.

Dapat disimpulkan bahwa SmartPls merupakan *software* yang digunakan di bidang pendidikan dan lainnya untuk mengukur variabel eksplanatori.

2.10.2 Kelebihan Dan Kelemahan Aplikasi *Smart Partial Least Square*

Dalam artikel Muhson [23], terdapat beberapa kelebihan dari *software* SmartPLS yaitu antara lain :

1. SmartPLS *atau Smart Partial Least Square* adalah *software* statistik yang sama tujuannya dengan Lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antara variabel
2. Pendekatan smartPLS dianggap powerful karena tidak mendasarkan pada berbagai asumsi.
3. Jumlah sampel yang dibutuhkan dalam analisis relatif kecil. Penggunaan Smart PLS sangat dianjurkan ketika kita memiliki keterbatasan jumlah sampel sementara model yang dibangun kompleks. hal ini tidak dapat dilakukan ketika kita menggunakan kedua software di atas. Lisrel dan AMOS membutuhkan kecukupan sampel
4. Data dalam analisis smartPLS tidak harus memiliki distribusi normal karena SmartPLS menggunakan metode bootstrapping atau penggandaan secara acak. Oleh karenanya asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS.

Selain terkait dengan normalitas data, dengan dilakukannya bootstrapping maka PLS tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel

5. SmartPLS mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indikator berbeda dalam satu model. Apapun bentuk skalanya (rasio kategori, Likert, dan lain-lain) dapat diuji dalam satu model.

Namun, *software* ini memiliki kelemahan yaitu hanya bisa membaca data Excel dalam bentuk CSV.

2.11 SKALA LIKERT

Dalam artikel Pranatawijaya et al., [24], “Skala Likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah peristiwa atau fenomena sosial.”

Menurut Sintaro et al., [25], “Skala Likert merupakan skala yang didesain untuk menilai sejauh mana responden setuju atau tidak dengan pernyataan pada skala”.

Menurut Setyawan & Atapukan [26], “Skala likert dapat juga dikatan sebagai skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk penelitian”.

Berikut contoh penggunaan skala likert dengan 5 pilihan jawaban beserta bobot setiap jawaban yang dipilih, dapat dilihat pada tabel 2.1.

Tabel 2.1 Bobot pernyataan Skala Likert Setyawan & Atapukan [26]

No.	Alternatif Jawaban	Bobot Penilaian
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Netral (N)	3

4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Dapat disimpulkan bahwa skala likert merupakan skala yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna mengenai suatu peristiwa dan dibuat dalam bentuk kuesioner.

2.12 PENELITIAN SEJENIS

Beberapa peneliti telah menggunakan metode *Is Success Model* dalam melakukan penelitian, sehingga dapat digunakan sebagai referensi penelitian sejenis yang dituangkan ke dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 2.2 Penelitian Sejenis

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel	Software Analisis	Hasil
1.	Sapty Rahayu et al., [27] / Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean / 2018	<i>Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefits</i>	<i>Software SPSS</i>	Implementasi sistem informasi pada sebuah organisasi perlu dievaluasi apakah implementasi tersebut telah dapat dikatakan sukses dan berdampak positif bagi pengguna. Sistem Informasi Kemahasiswaan yang digunakan oleh Universitas Atma Jaya Yogyakarta dikembangkan sebagai sarana mahasiswa dalam mengumpulkan nilai Satuan Partisipasi Aktivitas Mahasiswa Atma Jaya (SPAMA). Melalui sistem ini, setiap mahasiswa dapat

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel	Software Analisis	Hasil
				<p>mengembangkan potensi-potensi yang dimilikinya. Selama ini belum pernah dilakukan evaluasi terhadap kesuksesan implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh system quality, information quality dan service quality terhadap user satisfaction dan use serta mengetahui net benefits dari penggunaan sistem informasi terkait. Model yang digunakan adalah model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean 2003. Terdapat 10 hipotesis yang diuji menggunakan model <i>Structural Equation Modelling</i> (SEM). Dari 10 hipotesis yang diuji, lima dinyatakan diterima dan lima dinyatakan ditolak.</p>
2.	Kumarahadi et al., [28] / D&M <i>IS Success Model</i> dan WebQual 4.0 pada Siakad Online STMIK Sinar Nusantara Surakarta / 2020	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Web, Minat Menggunakan, Kepuasan Pengguna,	<i>SmartPls</i>	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa indikator penelitian dan model kombinasi mendapatkan hasil signifikan terkait dengan manfaat bersih pengguna Sistem Informasi Akademik

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel	Software Analisis	Hasil
		Manfaat Bersih		STMIK Sunar Nusantara.. Indikator penelitian berpengaruh signifikan Model kombinasi D&M IS Success Model dan WebQual 4.0 memiliki nilai signifikansi sebesar 90% dan R 2 sebesar 84%. Dengan demikian, model kombinasi ini sudah mampu menggambarkan hubungan antar indikator dengan baik.
3.	Meilani et al., [29] /Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean / 2020	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	<i>SmartPls</i>	Analisis SEM PLS digunakan untuk menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SIAKAD di Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Pengguna SIAKAD menilai keberhasilan pada level semantik dan level teknis termasuk dalam kategori baik, sedangkan keberhasilan pada level efektivitas masih berada pada kategori cukup baik. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif-

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel	Software Analisis	Hasil
				signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh positif-signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif-signifikan terhadap manfaat bersih SIAKAD.
4.	Permatasari et al., [30] / Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Terpadu Perguruan Tinggi Menggunakan Model DeLone and McLean / 2022	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	<i>SmartPls</i>	Penelitian ini dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada 334 sampel responden mahasiswa aktif, yang disusun berdasarkan variabel metode Delone and McLean. Dalam proses analisis, Structural Equation Modeling dengan model Partial Least Squares (SEM-PLS) digunakan untuk menganalisis faktor-faktor kesuksesan, berbantuan perangkat lunak SmartPLS3. Temuan empiris membuktikan bahwa perspektif pengguna dalam penelitian ini yakni kualitas informasi, layanan, penggunaan, kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan kualitas

No.	Penulis/judul/tahun Artikel	Variabel	Software Analisis	Hasil
				sistem memiliki pengaruh tidak signifikan terhadap pengguna.
5.	Yunia et al., [31] /Analisis Kesuksesan Aplikasi E-Commerce Tokopedia Menggunakan Model Delone And Mclean / 2022	Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih	SPSS Versi 24	Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, objek penelitian yaitu pengguna aplikasi Tokopedia di purwakarta. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS, Structural Equation Modeling (SEM) dengan menggunakan tools AMOS 24.0. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas sistem (System Quality) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (User Satisfaction) dan kepuasan pengguna (User Satisfaction) berpengaruh signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih (net benefit).

Dari penelitian di atas yang menjadi acuan dalam penelitian ini, terdapat beberapa persamaannya, yaitu :

1. Pada penelitian diatas menggunakan metode *is success model*, dimana penelitian ini juga menggunakan metode yang sama.

2. Penelitian diatas menggunakan metode pengumpulan data dengan penyebaran kuesioner untuk mendapatkan data jawaban dari kuesioner.
3. Penelitian diatas mengukur tingkat kepuasan pengguna, sama halnya dengan penelitian ini yang juga mengukur kepuasan pengguna.

Dan ada pula perbedaan penelitian ini dengan beberapa penelitian diatas, yaitu :

1. Meskipun menggunakan metode yang sama yaitu *is success model* yang dikembangkan oleh Delone dan McLean, namun penelitian ini menggunakan variabel yang diukur yaitu pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DOKU. sedangkan untuk meperoleh data, digunakan metode penyebaran kuesioner dengan beberapa pilihan pertanyaan yang telah ditentukan, serta bisa dijawab dimanapun dan kapanpun dengan menggunakan *smartphone*. Pilihan jawaban telah ditentukan menggunakan skala likert, dengan 5 pilihan yang telah disediakan.
2. Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan metode SEM dan teknik uji instrumen menggunakan uji *reabilitas* dan uji *validitas*.
3. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi DOKU, kemudian dilakukan perhitungan. Hasil akhir akan diketahui, manakah diantara variabel tersebut yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna

