PENGARUH MODERASI GENDER DALAM PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCES MODEL*

(Studi kasus : Aplikasi GOBIS)

SKRIPSI

DISUSUN OLEH:

YUDIA BESTA PRAYUDESTI

H76216052

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL

SURABAYA

2020

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yudia Besta Prayudesti

NIM : H76216052

Program Studi : Sistem Informasi

Angkatan : 2016

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul : "PENGARUH MODERASI GENDER DALAM PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL*". Apabila suatu saat terbukti saya melakukan tindak plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian pernyataan keaslian ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surabaya, 4 Februari 2021

Yang menyatakan,

Yudia Besta Prayudesti

H76216052

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh

NAMA : YUDIA BESTA PRAYUDESTI

NIM : H76216052

JUDUL : PENGARUH MODERASI GENDER DALAM PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL*

Ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Surabaya,

Dosen Pembimbing 1

(Nita Yalina, S.kom, M.MT)

NIP.198702082014032003

Dosen Pembimbing 2

(Nurissaidah Ulinnuha, M.kom)

NIP.199011022014032004

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL : PENGARUH MODERASI GENDER DALAM PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCES MODEL

NAMA : YUDIA BESTA PRAYUDESTI

NIM : H76216052

Proposal skripsi tersebut telah dipresentasikan pada Sidang Proposal Skripsi di depan Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji pada tanggal

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1	Dosen Pembimbing 2
(Nita Yalina, S.kom, M.MT)	(Nurissaidah Ulinnuha, M.kom)
NIP.198702082014032003	NIP.199011022014032004

Mengetahui,

Dosen Penguji 1	Dosen Penguji 2
(Indri Sudanawati Rozaz, M.kom)	(Yusuf Amrozi, M.MT)
NIP. 198207212014032001	NIP. 197607032008011014

Mengetahui,

Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

UIN Sunan Ampel Surabaya

Dr. Evi Fatimatur Rusydiyah, M.Ag

NIP 197312272005012003

KEMENTERIAN AGAMA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA

PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300

E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : YUDIA BESTA PRAYUDESTI

NIM : H76216052

Fakultas/Jurusan : SAINS DAN TEKNOLOGI/ SISTEM INFORMASI

E-mail address : yudiaprayudesti@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

☐ Sekripsi ☐ Tesis ☐ Desertasi ☐ Lain-lain (……)

yang berjudul :

PENGARUH MODERASI GENDER DALAM PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Ekslusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara ***fulltext*** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Februari 2021

Penulis

(Yudia Besta Prayudesti)

ABSTRAK

PENGARUH MODERASI GENDER DALAM PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN *INFORMATION SYSTEM SUCCES MODEL*

Oleh :

Yudia Besta Prayudesti

Information System Success Model merupakan sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah aplikasi. Peneliti menduga bahwa perbedaan gender mampu memperkuat sebuah kesuksesan aplikasi. Aplikasi yang digunakan paa penelitian ini adalah aplikasi GOBIS yang dimiliki oleh Suroboyo Bus. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kesuksesan aplikasi GOBIS serta melihat pengaruh gender terhadap kesuksesan aplikasi tersebut. Data yang diperoleh sebanyak 270 data menggunakan simple random sampling sebagai teknik samplingnya. Metode yang digunakan yaitu *Structural Equation Model* (SEM) dengan tools SmartPLS 3. Variabel ISSM yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi GOBIS adalah *information quality, system quality, itention to use, dan user satisfcation*. Sedangkan variabel moderasi gender hanya memperkuat variabel *system quality* terhadap *user satisfaction*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ABSTRACT

THE EFFECT OF GENDER MODERATION IN MEASURING THE SUCCESS OF INFORMATION SYSTEM IMPLEMENTATION USING THE INFORMATION SYSTEM SUCCES MODEL

By :

Yudia Besta Prayudesti

Information System Success Model is a model used to measure the success of an application. Researchers suspect that gender differences can strengthen a successful application. The application used in this research is the GOBIS application which is owned by Suroboyo Bus. This study aims to measure the success of the GOBIS application and to see the effect of gender on the success of the application. The data obtained were 270 data using simple random sampling as the sampling technique. The method used is the Structural Equation Model (SEM) with SmartPLS 3 tools. ISSM variables that affect the success of GOBIS applications are information quality, system quality, attention to use, and user satisfaction. Meanwhile, the gender moderation variable only strengthens the system quality variable on user satisfaction.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
MOTTO v
KATA PENGANTAR vi
ABSTRAK viii
ABSTRACT ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii
BAB I 1
PENDAHULUAN 1
1.1. Latar Belakang 1
1.2. Perumusan Masalah 3
1.3. Batasan Masalah 3
1.4. Tujuan Penelitian 3
1.5. Manfaat Penelitian 4
BAB II 5
TINJAUAN PUSTAKA 5
2.1. Penelitian Terdahulu 5
2.2. Landasan Teori 6
2.2.1. Smart City 6
***2.2.2.* Suroboyo Bus** 6
***2.2.3.* Aplikasi GOBIS** 7
2.2.4. Gender 7
2.2.5. Populasi 8
2.2.6. Sampel 8
2.2.7. Kuesioner 9
2.2.8. Skala *Likert* 9
2.2.9. Uji Validitas 10
2.2.10. Uji Reabilitas 10
2.2.11. Information System Succes Model 11
2.2.12. SEM-PLS (*Structural Equation Model – Partial Least Square*) 13

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.3. Integrasi Keilmuan 15
BAB III 17
METODOLOGI PENELITIAN 17
3.1. Alur Penelitian 17
3.1.1. Identifikasi Masalah 18
3.1.2. Membuat Judul Penelitian 18
3.1.3. Studi Literatur 18
3.1.4. Pengembangan Model 19
3.1.5. Hipotesis 20
3.1.6. Sampel 20
3.1.7. Penyusunan Kuesioner 22
3.1.8. Pengumpulan Data 26
3.1.9. Analisis Data 26
3.1.10. Uji Hipotesis 26
3.2. Tempat dan Waktu Penelitian 27
BAB IV 28
PEMBAHASAN 28
4.1. Deskripsi Obyek Penelitian 28
4.2. Penentuan Sampel 28
4.3. Sebaran Data Kuesioner 29
4.4. Rancangan Model Analisis 32
4.5. Analisis *Outer Model* 35
4.5.1. Uji Validitas Konvergen 35
4.5.2. Uji Validitas Diskriminan 36
4.6. Analisis *Inner Model* 38
4.7. Uji Hipotesis 44
4.8. Hasil dan Pembahasan 46
BAB V 56
PENUTUP 56
1.1. Kesimpulan 56
1.2. Saran 56
DAFTAR PUSTAKA 57
LAMPIRAN 62

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Information System Success Model 12
Gambar 2. 2 Structural Equation Model 13

Gambar 3. 1 Alur Penelitian 17
Gambar 3. 2 Pengembangan Model 19

Gambar 4. 1 Tampilan Dashboard Aplikasi GOBIS 28
Gambar 4. 2 Tangkapan Layar Google Form 29
Gambar 4. 3 Tangkapan Layar Whatsapp 30
Gambar 4. 4 Tangkapan Layar Instagram 31
Gambar 4. 5 Presentase Jenis Kelamin 31
Gambar 4. 6 Rancangan Model Analisis 32
Gambar 4. 7 PLS Algorithm 33
Gambar 4. 8 Bootstrapping 34

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 5
Tabel 2. 2 Keterangan Skala Likert 9

Tabel 3. 1 Hipotesis Penelitian 20
Tabel 3. 2 Tabel Isaac dan Michael 21
Tabel 3. 3 Penyusunan Kuesioner 22

Tabel 4. 1 Uji Validitas Konvergen 35
Tabel 4. 2 Cross Loading 37
Tabel 4. 3 Skor AVE 38
Tabel 4. 4 Nilai R square 39
Tabel 4. 5 Construct Crossvalidated Redudancy 39
Tabel 4. 6 Construct Crossvalidated Communality 39
Tabel 4. 7 Indicator Crossvalidated Redudancy 40
Tabel 4. 8 Nilai Indicators Crossvalidated Communicality 40
Tabel 4. 9 Nilai F square 42
Tabel 4. 10 Path Coefficient 42
Tabel 4. 11 Goodness of Fit 43
Tabel 4. 12 Nilai T Statistik dan P Values 44
Tabel 4. 13 Efek Tidak Langsung 45

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB I
PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Teknologi informasi sangat berperan krusial terhadap segala aspek kehidupan di era globalisasi saat ini. Kota-kota di Indonesia berlomba-lomba untuk menjadi kota cerdas (*smart city*). *Smart city* didefinisikan oleh IBM sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk merasakan, menganalisis, dan mengintegrasikan informasi utama sistem untuk dalam menjalankan kota (Su, Li, & Fu, 2011). *Smart city* sebagai kota canggih dan berteknologi tinggi yang menghubungkan orang, elemen informasi dan kota menggunakan teknologi baru untuk membuat sebuah berkelanjutan, kota yang lebih hijau, perdagangan yang kompetitif dan inovatif, dan peningkatan kualitas hidup (Hollands, 2008). *Smart city* dapat membuat respons yang cerdas untuk jenis kebutuhan yang berbeda, termasuk mata pencaharian sehari-hari, layanan kota, industri dan aktivitas komersial (Qin dkk, 2010). *Smart city* memiliki 6 komponen yaitu *smart people, smart economy, smart environment, smart government, smart living, smart mobility*.

Surabaya adalah salah satu kota metropolitan dan juga kota terbesar di Indonesia setelah Jakarta. Ibukota Jawa Timur ini telah menjadi kota metropolis dengan keanekaragaman nya. Selain itu, kota Surbaya juga sudah menjadi jantung bisnis, industry dan pendidikan di Indonesia. Kota Surabaya di huni oleh berbagai macam suku bangsa seperti jawa, tionghoa, madura, batak dan masih banyak lagi. Selain itu, Kota Surabaya memiliki banyak tempat wisata yang bisa di kunjungi. Sebagai kota metropolitan, Kota Surabaya sudah menerapkan beberapa komponen *smart city*. Salah satunya yaitu *smart mobility* berupa Suroboyo Bus.

Suroboyo bus adalah alat transportasi baru di kota Surabaya. Suroboyo Bus di luncurkan oleh walikota Surabaya Tri Risma Hari ini pada tanggal 7 April 2018. Suroboyo bus dibagi menjadi 2 jenis yaitu Suroboyo Bus 1 tingkat dan Suroboyo Bus 2 tingkat. Suroboyo Bus memiliki 3 CCTV dibagian dalam bus. Suroboyo bus memiliki sensor pada pintu yang menyebabkan pintu tidak akan dengan mudah menutup apabila masih terdapat orang di dekat pintu. Suroboyo Bus hanya

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menerima pembayaran menggunakan limbah botol plastik. Pembayaran menggunakan limbah botol plastik ini bertujuan untuk memangkas jumlah sampah yang ada di Surbaya. Suroboyo Bus mampu meningkatkan ekonomi masyarakat karena warga Surabaya tidak perlu mengeluarkan uang untuk naik Suroboyo Bus. Suroboyo Bus sudah memiliki 3 rute yaitu rute Purabaya-Rajawali, ITS-UNESA dan Merr. Dengan adanya Suroboyo Bus masyarakat Surabaya akan lebih mudah untuk berpergian dan melakukan aktivitas sehari-hari tanpa macet. Suroboyo Bus juga memperhatikan gender dalam pengaturan tempat duduknya. Hal ini bermaksud untuk mencegah terjadinya pelecehan seksual dan hal-hal tidak senonoh lainnya di dalam Suroboyo Bus. Suroboyo Bus juga memiliki tempat duduk khusus lansia di dekat pintu masuk agar penumpang lansia tidak mencari tempat duduk.

Suroboyo Bus memiliki aplikasi yang bernama "GOBIS". GOBIS adalah Aplikasi mobile yang berfungsi untuk melihat rute yang akan dilalui oleh Suroboyo Bus. Selain itu GOBIS juga berfungsi untuk melihat nama-nama halte yang ada pada rute map. Tidak hanya Suroboyo us, aplikasi GOBIS ini juga berfungsi untuk melihat rute-rute yang dilewati mikrolet dan bis kota di Surabaya. Selain melihat rute, aplikasi GOBIS juga memiliki fitur yang mana para pengguna dapat melihat berbagai daftar tempat yang dapat dikunjungi untuk berwisata di Surabaya

Sebuah aplikasi dapat dikatakan sukses apabila memiliki pengaruh positif bagi penggunanya. Ada banyak model atau metode yang dibuat untuk mengukur kesuksesan sebuah aplikasi. Mengingat bidang transportasi adalah kunci yang memudahkan masyarakat untuk berpergian dan melakukan kegiatan sehari-hari. Bertujuan untuk memudahkan perencanaan dan kemulusan proses transportasi di Indonesia, maka integrasi sistem informasi dapat dikatakan sebagai hal yang sangat berperan krusial (Hanum, 2009). *Information System Succes Model (ISSM)* adalah model yang digunakan untuk menilai kesuksesan suatu aplikasi. ISSM di kembangkan oleh *Delone* dan *McLean*. Kesuksesan aplikasi bisa di ukur berdasarkan 6 faktor yaitu, kualitas informasi, sistem, dan pelayanan, niat pengguna, kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Dipaparkan oleh *Delone* dan *Mclean* dalam *Information System Succes Model* bahwa hasil akhir yang diperoleh ketika suatu system mempunyai kualitas informasi, sistem dan pelayanan yang baik disebut manfaat bersih. Kemudian dari faktor-faktor berikut kualitas tersebut

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

menjadi penentu berhasilnya suatu aplikasi memuaskan para penggunanya (Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, 2012). Gender juga salah satu faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi. Kemudahan penggunaan aplikasi memiliki pengaruh yang lebih kuat pada perempuan daripada laki-laki (Riquelme & Rios, 2010). Namun penelitian serupa milik (Bigne, Ruiz, & Sanz, 2005) yang mengatakan bahwa gender tidak mempengaruhi kesuksesan aplikasi. Model ISSM menjadi alat utama untuk mengukur kesuksesan aplikasi, namun banyak kritik dan saran mengenai model ISSM ini, seperti penambahan variabel moderasi gender.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis membuat penelitian ini yang berjudul **"PENGARUH MODERASI GENDER DALAM PENGUKURAN KESUKSESAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM SUCCES MODEL"** untuk mengetahui pengaruh moderasi gender pada kesuksesan implementasi sistem informasi pada aplikasi GOBIS.

1.2.Perumusan Masalah

Diambil dari latar belakang yang ada, rumusan masalah dapat dijabarkan sebagai berikut.

1. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi GOBIS menggunakan *information system success model* ?
2. Bagaimana pengaruh moderasi gender pada kesuksesan aplikasi GOBIS ?

1.3. Batasan Masalah

Peneliti memberikan batasan masalah untuk membatasi ruang lingkup yang akan diteliti. Batasan masalah nya yaitu.

1. Penelitian ini dilakukan pada bulan Januari 2020 – Juli 2020
2. Penelitian ini menggunakan *Simple Random Sampling* sebagai teknik samplingnya

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kesuksesan pada aplikasi GOBIS

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. Untuk mengetahui pengaruh moderasi gender dalam kesuksesan aplikasi GOBIS

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

1. Kontribusi Teoritis

   Penelitian ini dapat di jadikan sebagai acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya terkait pengaruh moderasi gender terhadap kesuksesan sistem informasi.

2. Kontribusi Praktis

   Penilitian ini dapat memperluas wawasan pengetahuan dan menambah pengalaman baru bagi penulis. Serta penulis mendapatkan kesempatan terjun langsung dalam praktik terkait moderasi gender terhadap kesuksesan aplikasi.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1.Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan penelitian dengan teori serupa yang sudah di lakukan sebelum nya. Penelitian terdahulu akan menjadi referensi dalam mengerjakan penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu di jabarkan pada Tabel 2.1 Penelitian terdahulu dibawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

Judul	Penulis	Metodolgi	Hasil
ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GOJEK DARI PERSPEKTIF PENGGGUNA MASYARAKAT SURABAYA MENGGUNAKAN ISSM	Vici Dwisa Huse	SEM (Structural Equation Modeling)	Manfaat bersih pada penelitian ini menunjukkan rata-rata responden menyatakan bahwa sependapat dengan total mean dari manfaat bersih adalah sebesar 3,93 (skala 1-5)
EVALUASI ATAS IMPLEMENTASI APLIKASI SISTEM AKUNTANSI INSTANSI BASIS AKRUAL (SAIBA) DENGAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN INFORMATION SUCCES MODEL (STUDI KASUS MITRA KERJA KPPN MALANG)	Rijzal Khalif Fitroni Firdaus, Sabriansyah Risqika Akbar	Teknik analisis menggunakan partial least square (PLS) menggunakan program SmartPLS 3.0.	Hasil penelitian membuktikan bahwa implementasi aplikasi SAIBA belum berhasil berdasarkan pengukuran sesuai model kesuksesan Delone dan McLean.
EVALUASI KESUKSESAN ONLINE MONITORING SISTEM PERBENDAHARAAN	Ihsan Kurniawan	Evaluasi dilakukan dengan cara menyebar	Sebagian user berpendapat bahwa aplikasi OM SPAN

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Judul	Penulis	Metodolgi	Hasil
DAN ANGGARAN NEGARA DENGAN PENDEKATAN DELONE & MCLEAN INFORMATION SYSTEM SUCCES MODEL		kuisioner lalu di hitung menggunakan Stuctural Equation Modeling (SEM)	sudah sukses. Namun tidak semua hipotesis pendukung pada penelitian ini dapat terpenuhi
THE MODERATING EFFECT OF GENDER IN THE ADOPTION OF MOBILE BANKING	Hernan E. Riquelme, Rosa E. Rios	Teknik analisis menggunakan structural model	Gender, seperti yang dinyatakan, memoderasi pengaruh niat untuk mengadopsi mobile banking

Penelitian yang sekarang sedang di lakukan berbeda dengan penelitian terdahulu. Pada penelitian terdahulu belum ditemukan penelitian serupa yang melibatkan gender sebagai moderasi dari penelitian tersebut.

2.2. Landasan Teori

2.2.1. Smart City

Menurut IBM, *Smart City* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk merasakan, menganalisis, mengintegrasikan informasi utama sistem inti di sebuah kota. *Smart City* mampu membuat respon cerdas terhadap berbagai jenis kebutuhan seperti mata pencaharian sehari-hari, perlindungan lingkungan, layanan publik, kegiatan industri dan komersial (Qin dkk, 2010). Saat ini, *Smart City* tersebar di berbagai kota di seluruh dunia, dimana kota bergerak menuju ruang perkotaan yang lebih cerdas menggunakan teknologi yang canggih untuk menghadapi masalah krusial yang terkait dengan kehidupan perkotaan seperti lalu lintas, transportasi, kepadatan kota dan kemiskinan (Dameri, 2014). Singkatnya *Smart City* adalah pendekatan dari Smart Planet yang ada pada wilayah tertentu untuk mencapai manajemen kota informatif dan terpadu.

2.2.2. Suroboyo Bus

Suroboyo Bus adalah sebuah alat transportasi berupa bus di Kota Surabaya. Suroboyo Bus diluncurkan pada tanggal 7 April 2018 oleh Walikota Surabaya Tri Rismaharini di gedung siola. Suroboyo Bus dibagi menjadi 2 macam yang terdiri dari Suroboyo Bus berwarna merah dan Suroboyo Bus tingkat berwarna kuning.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Suroboyo Bus memiliki bangku yang memisahkan laki-laki dan perempuan. Hal ini di lakukan untuk meminimalisir tindakan asusila. Selain itu, Suroboyo Bus juga memiliki 3 cctv di bagian dalam bus. Suroboyo Bus memiliki layar TV untuk memberi tahu penumpang bus jika akan sampai pada halte pemberhentian. Suroboyo Bus memiliki sensor pada pintu, hal ini dimaksudkan agar pintu tidak tertutup jika masih ada penumpang yang berdiri di depan pintu. Suroboyo Bus juga ramah untuk lansia dan penyandang difabel, karena sudah tersedia bangku khusus yang terletak di dekat pintu. Selain itu, Suroboyo Bus juga ramah bagi para pengendara sepeda karena sudah di lengkapi alat pengangkut sepeda yang terletak pada depan bus. Awalnya Suroboyo Bus hanya memiliki 6 unit dan beroperasi pada 1 rute saja yaitu rute rajawai-purabaya. Sekarang Suroboyo Bus memiliki 20 unit yang tersebar di 3 rute yaitu rute rajawali-purabaya, ITS-UNESA, dan merr. Suroboyo Bus hanya menerima pembayaran melalui sampah botol plastik. Hal ini dimaksudkan untuk mengurangi sampah plastik di Surabaya. Suroboyo Bus sudah memiliki aplikasi mobile yang bernama GOBIS.

2.2.3. Aplikasi GOBIS

GOBIS adalah aplikasi mobile yang di miliki oleh Suroboyo Bus. GOBIS berfungsi untuk melihat rute-rute yang di lalui Suroboyo Bus. Selain itu, GOBIS juga berfungsi untuk melihat posisi Suroboyo Bus serta menampilkan halte-halte yang di lalui Suroboyo Bus. Selain rute Suroboyo Bus, aplikasi GOBIS juga menampilkan rute bus kota dan mikrolet yang ada di Kota Surabaya. Aplikasi GOBIS juga menampilkan beberapa tempat wisata di Kota Surabaya.

2.2.4. Gender

Gender adalah sesuatu yang ada pada manusia sejak mereka lahir, baik laki-laki maupun perempuan yang di kontruksi secara sosial dan cultural. Gender laki-laki dan perempuan terbentuk dalam proses yang panjang. Peran gender tidak di tentukan dengan hanya melihat laki-laki dan perempuan tetapi di tentukan oleh lingkungan dan faktor lainnya. Pada kodratnya laki-laki berperan mencari nafkah dan perempuan berperan mengatur urusan rumah tangga (Faqih, 1996).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2.2.5. Populasi

Populasi adalah satu-kesatuan individu yang terdapat pada satu lingkungan(Sugiarto, 2001). Populasi juga dapat diartikan sebagai suatu wilayah suatu objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik yang di tetapkan oleh peneliti, untuk dipaham kemudian di tarik hasilnya. Populasi tidak harus berupa orang, tetapi juga berupa sebuah obyek. Bukan hanya sekedar jumlah yang ada pada obyek penelitian, populasi juga mencakup seluruh karakteristik melekat pada obyek pada penelitian tersebut (Sugiyono, 2015).

2.2.6. Sampel

Sampel adalah sebuah bagian yang ada pada populasi. Jika populasi penelitian tersebut memiliki lingkup yang cukup besar, maka tidak memungkinkan bagi peneliti untuk menganalisis semua data yang ada pada populasi tersebut. Hal tersebut dimaksudkan agar penelitian yang dilakukan berlangsung dengan efektif dan efisien. Apa saja yang didapat dari sampel tersebut, hasilnya akan berlaku untuk populasi. Maka, sampel yang diambil harus representatif (Sugiyono, 2015).

Teknik sampling adalah teknik yang digunakan untuk mengambil sampel yang akan diteliti. Terdapat 2 metode teknik sampling diantara lain yaitu *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik *sampling* pada populasi tanpa syarat untuk diambil sebagai sampel penelitian. Sedangkan, *non probability sampling* adalah cara untuk mengambil sampel pada suatu populasi dengan syarat sebagai penentuan sampel mana yang akan diambil.

Teknik *probability sampling* meliputi:

a. *Simple Random Sampling*
b. *Proportionate Startified Random Sampling*
c. *Disproportionate Startified Random Sampling*
d. *Cluster Sampling*

Teknik *non probability sampling* meliputi:

a. Sampling Sistematis

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Sampling Kuota
c. Sampling Insidental
d. Sampling *Purposive*
e. Sampling Jenuh
f. Snowball Sampling

simple random sampling dipilih sebagai teknik sampling pada penelitian ini. *Simple random sampling* merupakan teknik sampling dari suatu populasi yang diambil secara random tanpa melihat tingkatan atau level yang pada populasi tersebut seperti umur, jabatan, dan lainnya.

2.2.7. Kuesioner

Kuesioner adalah seperangkat naskah berupa pernyataan maupun pertanyaan yang dibuat oleh peneliti yang nantinya ditujukan kepada penjawab. Kuesioner ialah suatu metode pengumpulan data yang efektif. Kuesioner dapat dipakai jika suatu penelitian memiliki jumlah sampel yang banyak dan terdapat dikawasan yang luas. Pada umumnya kuesioner biasanya berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup dan terbuka. Kuesioner dapat diberikan kepada responden langsung maupun di kirim lewat internet (Sugiyono, 2015)

2.2.8. Skala *Likert*

Skala *Likert* adalah sebuah skala hitung yang diperuntukkan sebagai alat ukur yang dikembangkan oleh Likert tahun 1932. Skala *Likert* dipakai untuk mengukur persepsi, sikap, dan pendapat manusia tentang sebuah fenomena. Dalam penelitian,sebuah fenomena disebut juga dengan variabel penelitian. Setiap variabel penelitian mempunyai indikator penelitian yang akan dijadikan butir-butir pertanyaan atau pernyataan. Jawaban dari tiap pertanyaan tersebut memakai skala likert yang memiliki tingkat dari nilai positif sampai nilai negatif.

Tabel 2. 2 Keterangan Skala Likert

Pernyataan	Nilai Positif	Nilai Negatif
Sangat tidak baik	1	5
Tidak baik	2	4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pernyataan	Nilai Positif	Nilai Negatif
Cukup baik	3	3
Baik	4	2
Sangat baik	5	1

2.2.9. Uji Validitas

Uji validitas ialah uji yang dipakai untuk menilai kevalidan suatu instrumen (Utama, 2019). Tujuan pengujian validitas adalah memastikan kuesioner yang dibuat agar dimengerti oleh penjawab. Uji validitas dapat dihitung dengan korelasi tiap skor instrumen dengan point seluruhnya (Sugiyono, 2011). Uji validitas dilakukan sebelum kuesioner disebarkan agar kuesioner yang akan disebar telah sesuai dengan nilai variabel yang diteliti. Berikut rumus uji validitas menggunakan rumus pearson product moment (koefisien korelasi)

$$r_{xy} = \frac{n\,(\sum XY)-(\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2-(\sum X)^2\}\{n\,\sum Y^2-(\sum Y)^2\}}} \qquad (1)$$

Keterangan:

r_{xy} = Koefisien korelasi antar konstruk

X = Nilai item pertanyaan

Y = Skor total dari seluruh item pertanyaan

ΣX = Jumlah skor butir pertanyaan

ΣY = Jumlah skor total butir pertanyaan

N = Jumlah responden

Standar nilai koefisien korelasi adalah 0,3. Jika nilai yang didapat >0,3 maka item pertanyaan valid.

2.2.10. Uji Reabilitas

Uji reabilitas ialah uji yang dipakai untuk melihat ketetapan sebuah instrumen kuesioner.s Apakah intrumen yang akann dipakai nantinya dapat di percaya dan tidak berubah jika pengukuran instrumen itu diulang (Dewi, 2018).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Jika nilai ukur pada penelitian pertama memiliki selisih yang sedikit dengan hasil pada pengukuran selanjutnya, maka kuesioner itu memiliki tingkat reabilitas yang baik. Berikut rumus uji reliabilitas menggunakan rumus alpha cronbach (Arikunto, 2009)

$$R = \frac{k}{k-1} \{1- \frac{\sum si}{st}\} \quad (2)$$

Keterangan :

r = Nilai reliabilitas Alpha Cronbach

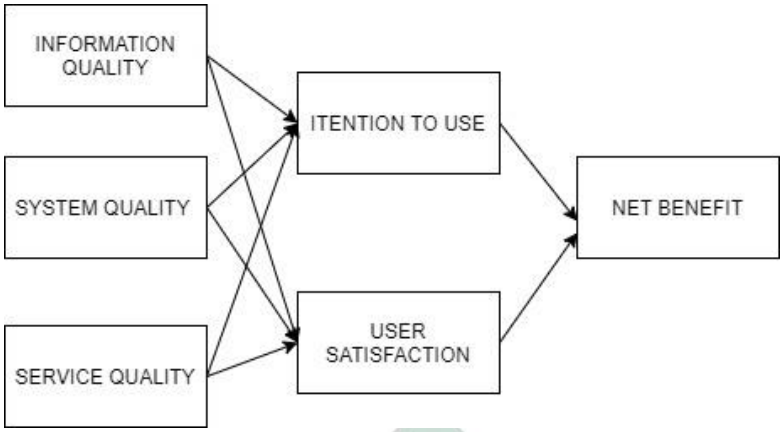
k = Jumlah item pertanyaan

Σsi = Jumlah varian butir

2.2.11. Information System Succes Model

Kesuksesan implementasi sistem informasi sangat penting. *Delone* dan *Mc.Lean* adalah orang pertama yang mencetuskan konsep ISSM. *Delone* dan *Mclean* memaparkan untuk mengukuran kesuksesan sistem informasi dibutuhkan 6 dimensi yang menjadi penentu kesuksesan implementasi sistem informasi. 6 dimensi penentu tersebut diantara lain yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, itensitas pemakaian, kepuasan pengguna, dampak individual, dan dampak organisasi. 6 dimensi pada model ISSM menjadi pedoman dalam meneliti kesuksesan sistem informasi. Setelah 10 tahun berlalu *Delone* dan *McLean* melakukan pengembangan terhadap konsep ISSM dengan beberapa perbedaan utama yaitu, penambahan kualitas layanan, penambahan dimensi niat pengguna, penambahan dampak individual dan dampak organisasi (Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 2. 1 *Information System Success Model*

Dari Gambar model ISSM di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Information Quality*

Pada model ISSM, *information quality* berfungsi untuk mengukur besarnya tingkat kualitas informasi yang ada dalam implementasi sistem informasi. (Saputro, P. H., Budiyanto, D. A., & Santoso, 2015).

2. *System Quality*

System quality berfungsi untuk mengukur besarnya tingkat kualitas sebuah sustem yang ada pada implementasi sistem informasi tersebut. (Saputro, P. H., Budiyanto, D. A., & Santoso, 2015).

3. *Service Quality*

Service quality berfungsi untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dari sebuah implementasi sistem informasi. Awalnya *service quality* tidak ada di dalam ISSM, namun setelah dipertimbangkan dan dijadikan satu oleh salah satu dimensi dalam ISSM yang terbaru (Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, 2012).

4. *User Satisfaction*

User satisfaction berfungsi untuk mengukur tingkatan kepuasan pengguna sebuah implementasi sistem informasi (Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, 2012).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. *Intention To Use*

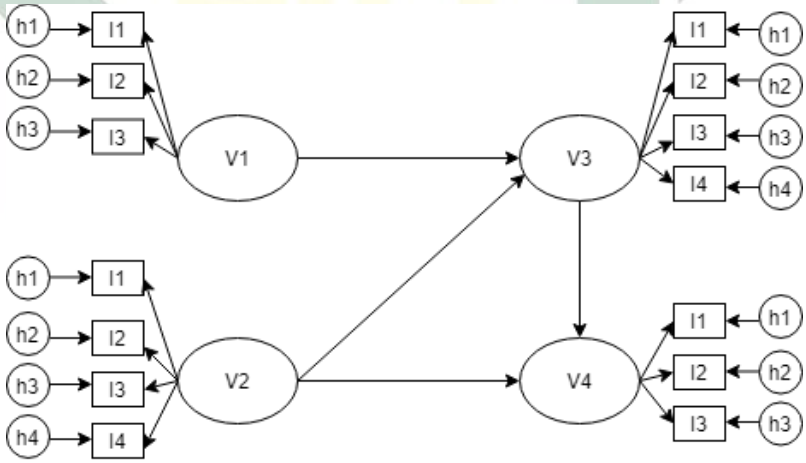
Itention To Use berfungsi untuk mendeteksi niat pengguna dalam penggunaan aplikasi tersebut. User yang mempunyai niat yang tinggi akan merasa senang dalam mengimplementasi sistem informasi

6. *Net Benefit*

Net benefit adalah manfaat bersih yang dapat dirasakan oleh semua user dalam pengimplemetasian sistem informasi baik individu maupun organisasi (Groho, Winarno, & Permanasari, 2016).

2.2.12. SEM-PLS (*Structural Equation Model – Partial Least Square*)

SEM ialah alat analisis yang mampu menganalisi banyak variabel dan indikator. SEM membahas relasi antara variabel laten dengan indikatornya (Utama, 2019). SEM merupakan model riset struktural yang melibatkan variabel laten dan variabel manifes (indikator) didalamnya. SEM adalah himpunan dari sebuah analisis faktor dan regresi. Dalam SEM, variabel laten adalah variabel memiliki beberapa variabel manifes yang mendukung berdirinya variabel laten, karena tanpa indikator variabel laten tidak bisa dihitung begitu saja.



Gambar 2. 2 *Structural Equation Model*

Dalam SEM terdapat 3 pengujian yaitu menguji validitas dan reabilitas instrumen yang sudah disusun oleh peneliti, menguji model relasi antara variabel laten (*path analysis*), dan mendapatkan model yang memiliki nilai guna memprediksi model tersebut (*Structural model*) (Dachlan, 2014).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SEM memiliki 2 jenis variabel yaitu:

1) Variabel Laten

Variabel laten adalah variabel yang memiliki beberapa indikator yang menjadi komponen pada variabel tersebut. Variabel laten memiliki dua jenis yaitu:

a. Variabel eksogen

Variabel eksogen adalah variabel yang tidak bisa dinilai oleh variabel endogen. Variabel ini dapat diketahui dengan arah panah dari variabel tersebut ke variabel endogen (Santoso, 2014).

b. Variabel endogen

Variabel endogen yang dapat dikontrol oleh variabel eksogen.

2) Variabel Manifes

Variabel manifes (indikator) adalah variabel yang bisa diteliti secara langsung. Indikator merupakan sejumlah komponen yang menyusun variabel laten.

Partial Least Square (PLS) adalah salah satu metode untuk menghitung *structural equation modeling* (SEM).PLS-SEM adalah SEM versi terbaru. PLS-SEM adalah alat analisis yang fungsional sehingga dapat digunakan untuk analisis regresi yang menyatukan antara teori dan data, serta melakukan analisis jalur dengan variabel endogen. PLS termasuk metode analisis yang kuat, karena tidak didasari oleh banyak pendapat (Gozali, 2011).

Analisis model PLS dilakukan dengan analisis model pengukuran (*outer model*) dan analisis model struktural (*inner model*). Penjelasannya seperti berikut ini:

1. Model pengukuran (*outer model*)

Analisi model pengukuran dilakukan dengan melakukan uji validitas dan reabilitas terlenih dahulu dari indikator tiap variabel laten. Ada dua syarat yang digunakan untuk melihat nilai *outer model* yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Uji reliabilitas atau uji validitas konvergen dilakukan dengan cara perhitungan PLS algorithma. Uji validitas konvergen diujikan pada variabel dan indikator. Untuk uji validitas konvergen pada variabel menggunakan composite reliability sedangkan untuk uji validitas konvergen

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pada indikator menggunakan outer loading. Variabel dan indikator dikatakan reliabel apabila nilai yang didapat >0,7. Sedangka uji validitas dilakukan sebelum kuesioner disebarkan untuk mengetahui bahwa kuesioner tersebut telah sesuai dengan nilai variabel yang diteliti. Pada SmartPLS uji validitas dilakukan dengan cara perhitungan PLS algorithma. Validitas tiap indikator terhadap variabel dilihat dari nilai cross loading. Indikator dinyatakan valid apabila memberikan nilai loading ke variabel lain lebih kecil dibandingkan dengan variabelnya sendiri. Sedangkan uji validitas tiap variabel bisa dilihat dari nilai AVE yang diperoleh dari perhitungan PLS algorithma. Tiap variabel dinyatakan valid jika nilai AVE yang diperoleh <0,5.

2. Model struktural (*inner model*)

Model struktural adalah model yang memaparkan relasi antara variabel eksogen dan variabel endogen dalam model. Pada inner model terdapat 2 variabel yaitu variabel idependen dan variabel dependen. Setelah melewati tahap *outer model*, tahap selanjutnya yaitu tahap *inner model*. Tahap inner model dilakukan untuk mengukur prediksi model menggunakan empat tahap. Tahap Inner model terdiri dari tahap koefisien determinasi (R^2), *cross validated redudancy* (Q^2), *effect size* (f^2), dan Uji hipotesis melalui perhitungan *Bootstraping*.

2.3. Integrasi Keilmuan

Pada penelitian, integrasi keilmuan dilakukan dengan studi literatur pada pakar islam yang bernama Feirian Yazdajird Iwanebel S.Th.I, M.Hum selaku sekretaris prodi pada fakultas ushuludin Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya. Beliau mengatakan bahwa ada korelasi pada penelitian ini dengan ayat al-qur'an surat Ar-Ra'du ayat 11:

لَهٗ مُعَقِّبٰتٌ مِّنْۢ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهٖ يَحْفَظُوْنَهٗ مِنْ اَمْرِ اللّٰهِۗ اِنَّ اللّٰهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتّٰى يُغَيِّرُوْا مَا بِاَنْفُسِهِمْۗ وَاِذَآ اَرَادَ اللّٰهُ بِقَوْمٍ
سُوْۤءًا فَلَا مَرَدَّ لَهٗۚ وَمَا لَهُمْ مِّنْ دُوْنِهٖ مِنْ وَّالٍ

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Artinya:

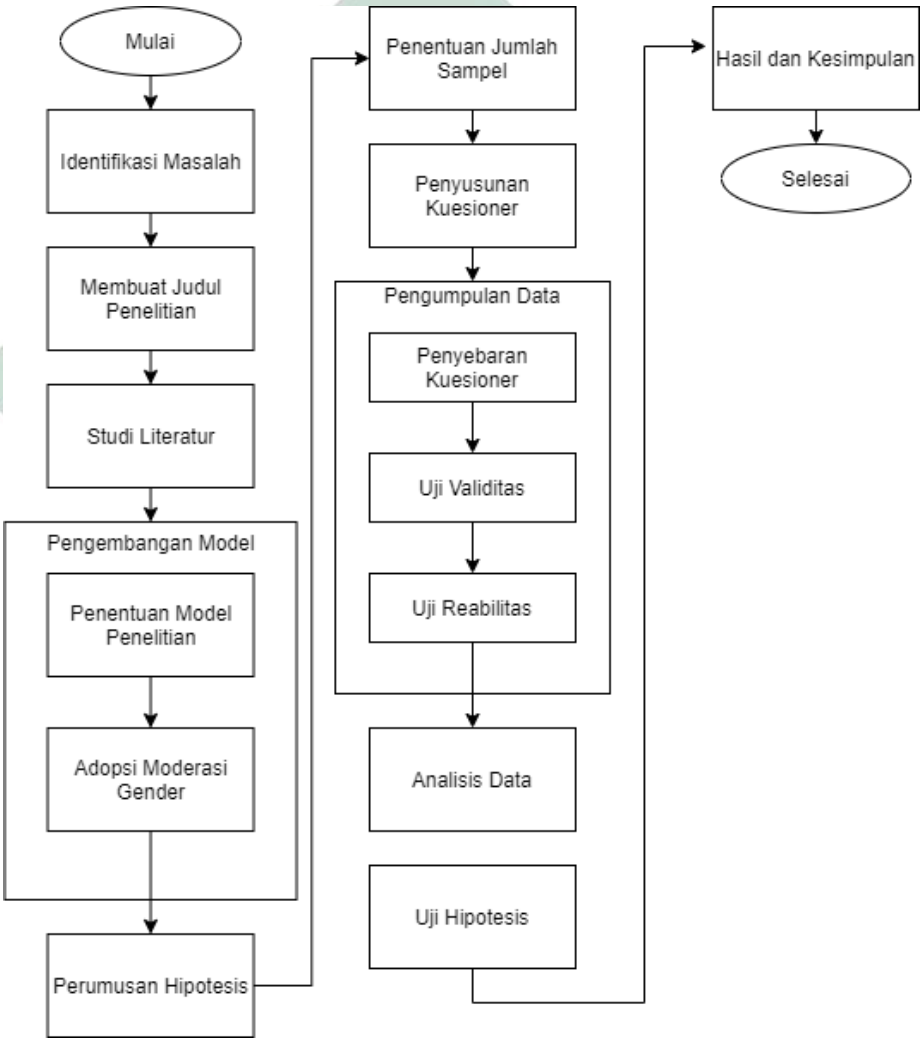
Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu menjaganya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah SWT. Sesungguhnya Allah SWT tidak akan mengubah keadaan suatu kaum (laki-laki atau perempuan) sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri. Dan apabila Allah SWT menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan tidak ada pelindung bagi mereka selain Dia.Ayat diatas dapat dikaitkan dengan kaum (laki-laki atau perempuan) terhadap kesuksesan aplikasi. Dikatakan dengan jelas bahwa kaum laki-laki dan perempuan memiliki peran dan usaha yang berbeda dalam dalam menentukan sebuah kesuksesan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB III
METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sebagai metode penelitiannya. Sehingga pada bab metodologi penelitian ini, dipaparkan proses penelitian kuantitatif yang disajikan dalam bagan alur penelitian yang dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.1.1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah pada penelitian ini dilakukan pada aplikasi GOBIS. Aplikasi GOBIS berfungsi untuk melihat posisi Suroboyo Bus beserta letak haltenya. Selain itu, aplikasi GOBIS juga berfungsi untuk melihat rute mikrolet, rute bus kota, dan melihta daftar tempat wisata yang ada di Surabaya. Hal ini tentu saja akan memudahkan penumpang Suroboyo Bus. Namun, pada hasil survey beberapa fitur pada aplikasi GOBIS belum dimanfaatkan secara optimal. Sejauh ini, aplikasi GOBIS hanya digunakan untuk melihat posisi Suroboyo Bus saja. Kesuksesan aplikasi GOBIS dengan melibatkan gender sebagai moderasi belum pernah dilakukan.

3.1.2. Membuat Judul Penelitian

Pada pembuatan judul, peneliti berdiskusi dengan dosen pembimbing untuk menciptakan judul penelitian. Judul di di ciptakan berdasarkan masalah yang sudah diidentifikasi di tambah dengan trend di masa ini. Setelah di diskusikan maka judul yang di dapat adalah Pengaruh Moderasi Gender Dalam Pengukuran Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi menggunakan Information System Succes Model.

3.1.3. Studi Literatur

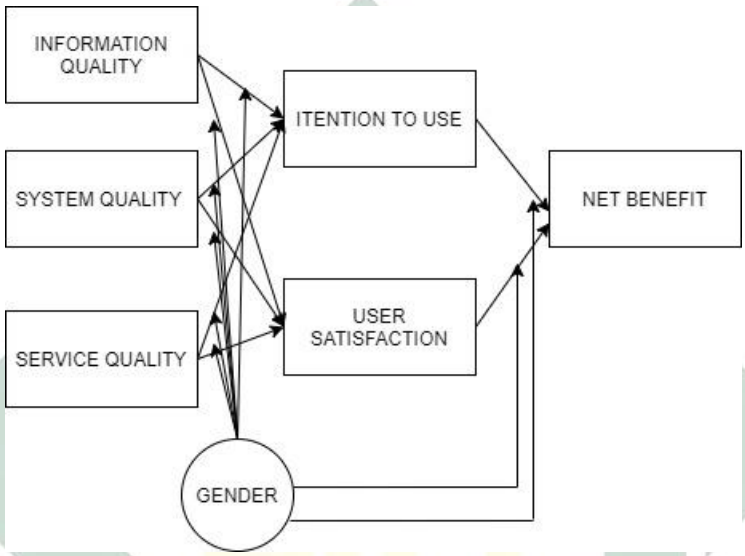
Pada studi literatur, peneliti melakukan research pada buku dan beberapa jurnal maupun skripsi. Peneliti melakukan studi literatur untuk mencari referensi dalam menyusun penelitian ini, antara lain:

1. Membaca dan mempelajari penelitian yang telah dilakukan dulu yang sejalan dengan penelitian yang akan dikerjakan sekarang.
2. Mempelajari tentang Information System Succes Model.
3. Mempelajari tentang pengaruh gender terhadap teknologi informasi.
4. Mempelajari tentang SEM-PLS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.1.4. Pengembangan Model

Pada penelitian ini didapat pengembangan model seperti Gambar 3.2. Pengembangan model tersebut didapat dari perpaduan *information system success model* guna mengukuran kesuksesan sebuah aplikasi dengan menambahkan variabel pendukung yaitu moderasi gender. Penambahan moderasi gender pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah gender mempengaruhi sebuah kesuksesan aplikasi.



Gambar 3. 2 Pengembangan Model

Pada Gambar 3.2 dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Gender diduga mempengaruhi *information quality* terhadap *intention to use*
2. Gender diduga mempengaruhi *information quality* terhadap *user satisfaction*
3. Gender diduga mempengaruhi *system quality* terhadap *itention to use*
4. Gender diduga mempengaruhi *system quality* terhadap *user satisfaction*
5. Gender diduga mempengaruhi *service quality* terhadap *itention to use*
6. Gender diduga mempengaruhi *service quality* terhadap *user satisfaction*
7. Gender diduga mempengaruhi *use* terhadap *net benefit*
8. Gender diduga mempengaruhi *user satisfaction* terhadap *net benefit*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.1.5. Hipotesis

Model ISSM memiliki 6 variabel yaitu, *Information Quality, System Quality, Service Quality, Itention To Use, User Satisfaction, dan Net Benefit*. Faktor moderasi pada penelitian ini yaitu Gender. Dari variabel dan moderasi yang ada dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Hipotesis Penelitian

Hipotesis	Rumusan
H1	*Information quality* berpengaruh signifikan terhadap *Itention to use*
H2	*Information quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*
H3	*System quality* berpengaruh signifikan terhadap *Itention to use*
H4	*System quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*
H5	*Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *Itention to use*
H6	*Service quality* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction*
H7	*Itention to Use* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*
H8	*User Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*
H9	Gender memperkuat pengaruh information quality terhadap Itention to use
H10	Gender memperkuat pengaruh *Information quality* terhadap *user satisfaction*
H11	Gender memperkuat pengaruh *system quality* terhadap *Itention to use*
H12	Gender memperkuat pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*
H13	Gender memperkuat pengaruh *service quality* terhadap *Itention to use*
H14	Gender memperkuat *Service quality* terhadap *user satisfaction*
H15	Gender memperkuat *user Satisfaction* terhadap *net benefit*
H16	Gender memperkuat *Itention to use* terhadap *net benefit*

3.1.6. Sampel

Objek pada penelitian ini adalah penumpang Suroboyo Bus yang mempunyai aplikasi GOBIS. *Simple random sampling* dipilih oleh peneliti sebagai teknik sampling pada penelitian ini. Untuk menghitung ukuran sampel penelitian ini memilih tabel *isaac* dan *michael* dengan tingkat error 10% sebagai penentunya. Menurut (Sugiyono, 2015) dalam bukunya yang berjudul penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D pada halaman 87 penentuan sampel penelitian dapat memakai tabel Isaac dan Michael seperti pada Tabel 3.2

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 3. 2 Tabel *Isaac* dan *Michael*

N	s			N	S			N	S		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	653	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.1.7. Penyusunan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan pertanyaan tertutup. Kuesioner ini memiliki skala likert 1-5. Pernyataan yang ada di kuesioner dirancang sesuai dengan indikator dari variabel pada model tersebut.

Tabel 3. 3 Penyusunan Kuesioner

Variabel	**Indikator** (Trihandayani, Aknuranda, & Mursityo, 2018)	**Pernyataan**
Information Quality	Keutuhan	Saya menerima informasi yang utuh pada aplikasi GOBIS
		Saya menerima informasi sesuai yang saya butuhkan pada aplikasi GOBIS
	Tepat	Informasi yang saya terima pada aplikasi GOBIS sesuai dengan apa yang saya butuhkan
		Informasi yang saya terima di aplikasi GOBIS sesuai dengan fenomena yang ada
	Asli	Informasi yang saya terima pada aplikasi GOBIS asli dan bebas dari kesalahan
		Informasi yang saya terima pada aplikasi GOBIS bisa dipercaya
	Tepat Waktu	Informasi yang saya terima pada aplikasi GOBIS selalu ter upgrade
		Informasi yang diterima pada aplikasi GOBIS selalu baru

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel	**Indikator** (Trihandayani, Aknuranda, & Mursityo, 2018)	**Pernyataan**
	Format Penyajian Informasi	Saya mudah menelaah informasi yang ada pada aplikasi GOBIS
		Informasi yang saya dapatkan dari aplikasi GOBIS sangat bermanfaat
System Quality	Kemudahan penggunaan	Aplikasi GOBIS mudah dipahami
		Aplikasi GOBIS mudah dioperasikan
	Reliabilitas	Aplikasi GOBIS dapat memenuhi kebutuhan informasi saya
		Aplikasi GOBIS tidak pernah error ketika diakses
	Loading sistem	Saya tidak memakan waktu yang lama untuk menerima informasi setelah memakai aplikasi GOBIS
		Aplikasi GOBIS sangat cepat merespon ketika diakses
	Fungsional	Saya dapat memakai aplikasi GOBIS dimana saja selama ada jaringan internet

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel	**Indikator** (Trihandayani, Aknuranda, & Mursityo, 2018)	**Pernyataan**
		Saya dapat memakai aplikasi GOBIS dimana saja memakai smartphone
Service Quality	Empati	Aplikasi GOBIS memberi informasi yang bermanfaat bagi kebutuhan saya
		Aplikasi GOBIS memberikan informasi yang berguna
	Responsivitas	Aplikasi GOBIS menyediakan informasi yang saya butuhkan dengan efektif
		Aplikasi GOBIS menanggapi sesuai dengan apa yang saya butuhkan
Itention to Use	Frekuensi penggunaan	Dalam satu minggu saya sering mengakses aplikasi GOBIS
		Dalam kegiatan sehari-hari saya sering mengakses aplikasi GOBIS
	Sifat penggunaan	Saya sering mengakses aplikasi GOBIS untuk mengetahui posisi Suroboyo Bus yang akan saya tumpangi

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel	**Indikator** (Trihandayani, Aknuranda, & Mursityo, 2018)	Pernyataan
		Saya sering mengakses aplikasi GOBIS untuk mengetahui halte-halte yang akan dilewati Suroboyo Bus
User Satisfaction	Pencapaian informasi	Saya setuju aplikasi GOBIS dapat membantu saya mencari informasi
		Saya setuju dengan sistem aplikasi GOBIS
	Pencapaian menyeluruh	Saya setuju dengan kualitas serta layanan yang disajikan aplikasi GOBIS
		Saya setuju dengan data yang saya peroleh dari aplikasi GOBIS
Net Benefit	Meningkatkan berbagi pengetahuan	Aplikasi GOBIS membuat saya membagikan informasi kepada masyarakat dengan mudah.
		Aplikasi GOBIS sangat memudahkan pengguna Suroboyo Bus
	Mengurangi waktu pencari informasi	Aplikasi GOBIS mengurangi waktu yang saya habiskan untuk menunggu Suroboyo Bus

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Variabel	**Indikator** (Trihandayani, Aknuranda, & Mursityo, 2018)	Pernyataan
		Aplikasi GOBIS sangat efektif bagi pengguna

3.1.8. Pengumpulan Data

Setelah penyusunan kuesioner, maka langkah selanjutnya yaitu pengumpulan data yang dieperoleh dari sampel. Pada penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden atau *user* aplikasi GOBIS. Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya yaitu uji validitas dan uji reabilitas. Setelah seluruh pertanyaan pada kuesioner valid maka akan dilakukan penyebaran kuesioner ulang.

3.1.9. Analisis Data

Pada penelitian ini, analisis data diteliti dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik analisis data yang dipakai adalah SEM-PLS (*Structural Equation Model – Partial Least Square*). Tahap dari analisis data ini terdiri dari model pengukuran (*outer model*), model struktural (*inner model*), dan uji hipotesis memakai *bootsrap* pada aplikasi SmartPLS. Uji outer model meliputi uji validitas dan uji reliabilitas yang terdiri dari validitas konvergen, validitas diskriminan. Nilai validitas konvergen dan validitas dapat ditemukan pada *output outer loading* dan output AVE proses PLS *Algoritgm*. Pengujian *inner model* dihasilkan berdasarkan nilai yang didapat dari *R-Square* (R^2), *Q-Square* (Q^2), *dan Effect Size* (f^2).

3.1.10. Uji Hipotesis

Pada penelitian ini terdapat 16 hipotesis. Pada pengujian hipotesis ini akan dilakukan dengan melihat perbandingan skor *T* table dan *T* Statistic menggunakan bootsraps pada SmartPLS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan pada beberapa halte Suroboyo Bus yang ada di Surabaya. Penelitian ini dimulai dari bulan Januari – Juli 2020.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB IV
PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian

Penelitian ini memakai aplikasi GOBIS sebagai obyek penelitian. GOBIS adalah aplikasi *mobile* yang berfungsi untuk memantau atau melihat rute dan posisi Suroboyo Bus. Tampilan dashboard aplikasi gobis dapat dilihat pada Gambar 4.1

Gambar 4. 1 Tampilan Dashboard Aplikasi GOBIS

Pada Gambar 4.1 dpat dilihat bahwa aplikasi GOBIS mempunyai beberapa fitur lainnya seperti fitur penukaran botol, fitur halte, fitur mikrolet, fitur bus kota, dan fitur tempat wisata. Setiap fitur pasti memiliki fungsi yang berbeda-beda. Fitur penukaran botol berfungsi untuk melihat letak tempat penukaran botol di Surabaya. Fitur halte berfungsi untuk melihat letak halte-halte Suroboyo Bus. Fitur mikrolet berfungsi untuk melihat jurusan-jurusan mikrolet se Surabaya. Fitur bus kota berfungsi untuk melihat jurusan-jurusan bus kota di Surabaya. Yang terakhir yaitu fitur tempat wisata yang berfungsi untuk melihat beragam tempat wisata di Surabaya.

4.2. Penentuan Sampel

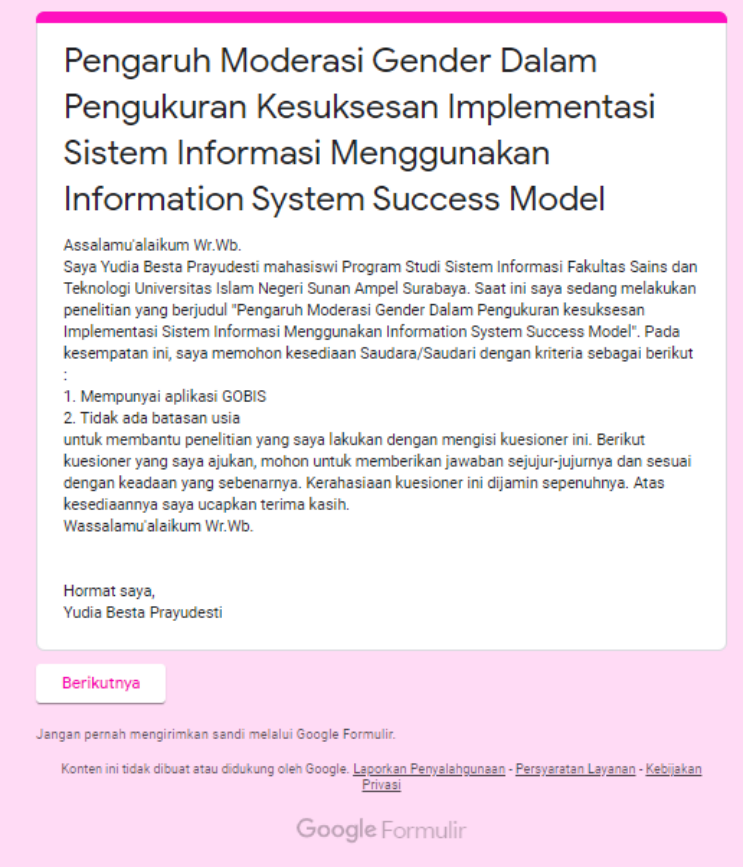
Penelitian ini menggunakan pengguna aplikasi GOBIS sebagai sampel. Dilihat dari google play store seluruh pengguna aplikasi GOBIS berjumlah 100.000 pengguna.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pengambilan sampel pada penelitian ini memakai acuan tabel *Isaac* dan *Michael* dengan tingkat error 10%. Setelah dilihat dari tabel *Isaac* dan *Michael* dengan populasi 100.000 dan tingkat error 10% maka jumlah sampel yang dibutuhkan adalah 270 sampel. Penelitian ini memakai *simple random sampling*.

4.3. Sebaran Data Kuesioner

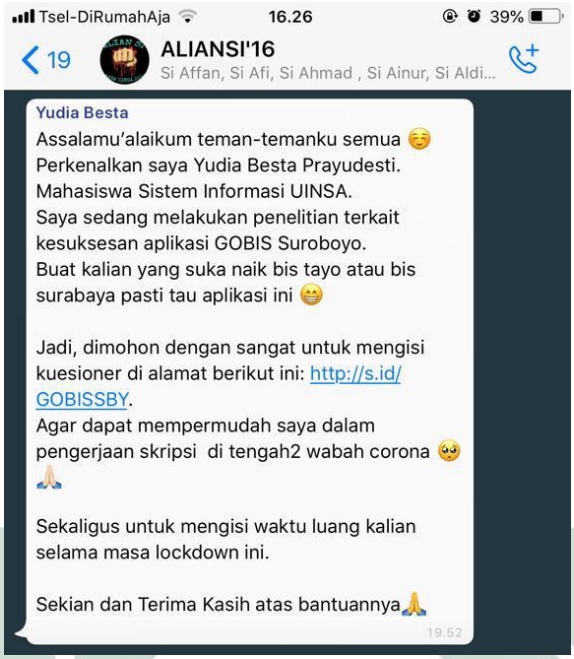
Penyebaran data pada penelitian ini dilakukan secara *online* menggunakan *google form*. Selain itu, penyebaran data dilakukan secara *online* karena adanya pandemi covid19. Form sebaran *google form* dapat dilihat pada Gambar 4.2



Gambar 4. 2 Tangkapan Layar Google Form

Google form disebarkan pada beberapa sosial media seperti whatsapp dan instagram. Pada whatsapp *google form* disebar pada beberapa grup dan beberapa teman yang biasa menggunakan Suroboyo Bus sebagai alat transporasi sehari-hari. Tangkapan layar penyebaran kuesioner melalui grup whatsapp dapat dilihat pada Gambar 4.3

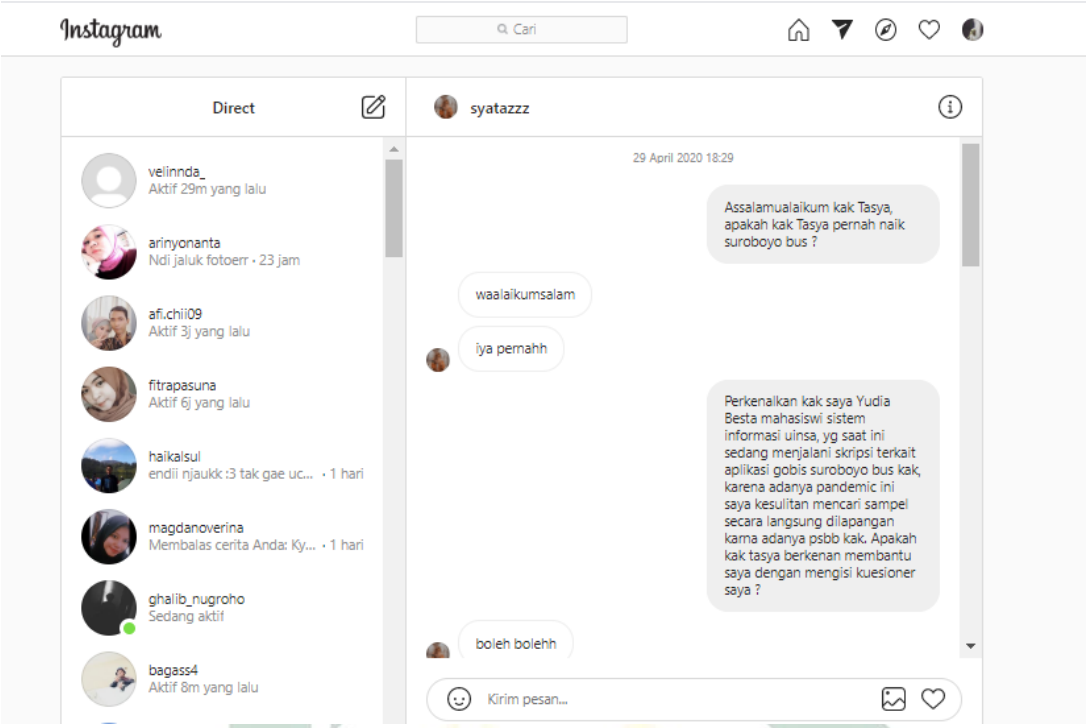
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4. 3 Tangkapan Layar Whatsapp

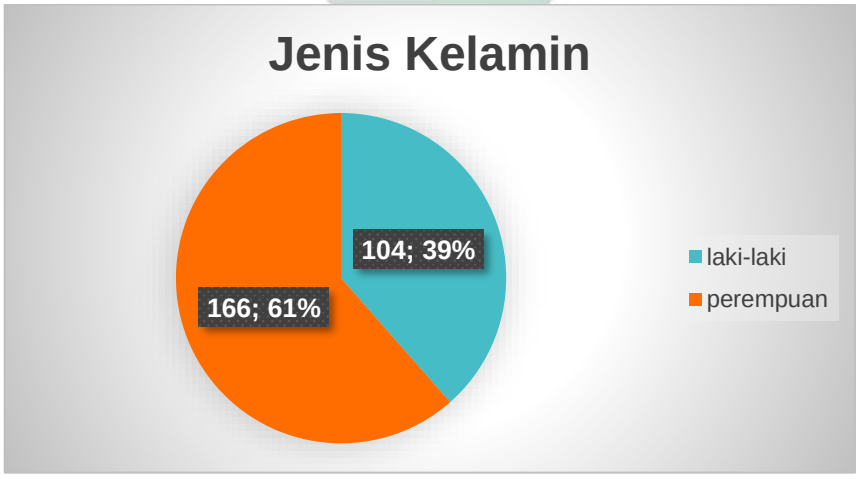
Dari pengambilan data melalui whatsapp didapat responden sejumlah 120 responden. Sehingga untuk memenuhi jumlah sampel yang telah ditentukan, responden yang dibutuhkan kurang 150 responden. Untuk memenuhi jumlah responden, penulis memutuskan untuk mencari responden tambahan melalui sosial media instagram. Tangkapan layar instagram dapat dilihat pada Gambar 4.4

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id



Gambar 4. 4 Tangkapan Layar Instagram

Dari pengambilan data melalui instagram jumlah responden yang didapat yaitu 20 responden. Jadi, target responden kurang 130 responden. Untuk mencari sisa target responden peneliti mengambil data dengan cara naik Suroboyo Bus. Setelah itu, jumlah sampel yang didapat sudah memenuhi target yaitu 270 sampel. 270 sampel tersebut terdiri dari 166 perempuan dan 104 laki-laki. Presentase jenis kelamin pada pengisian kuesioner dapat dilihat pada Gambar 4.5

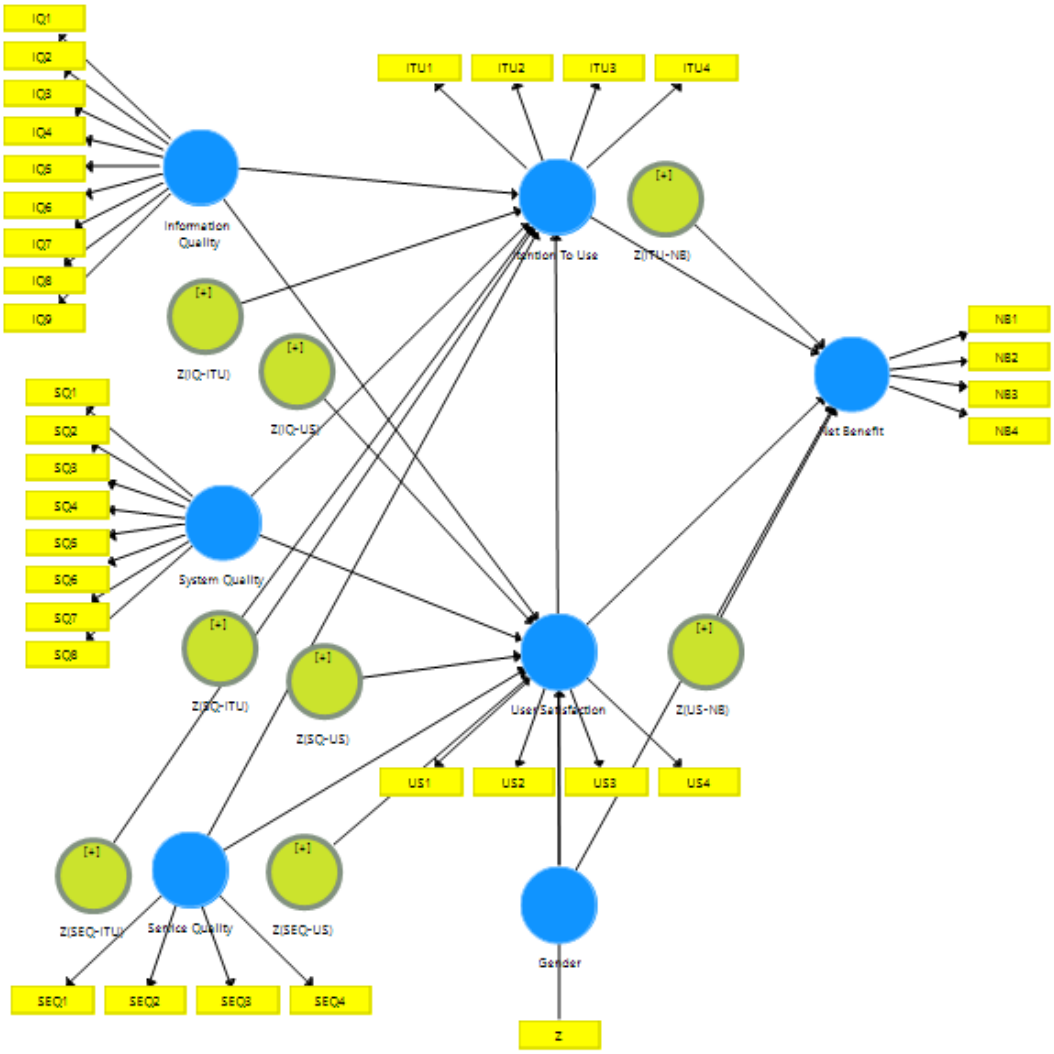


Gambar 4. 5 Presentase Jenis Kelamin

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.4. Rancangan Model Analisis

Pada penelitian ini model dirancang berdasarkan model *information system success model* yang dicetuskan oleh *Delone* dan *Mclean* pada tahun. Pada model ini terdapat 5 variabel independen, 1 variabel dependen, dan 1 moderasi. Untuk lebih jelasnya rancangan model pada penelitian ini ditampilkan pada Gambar 4.6



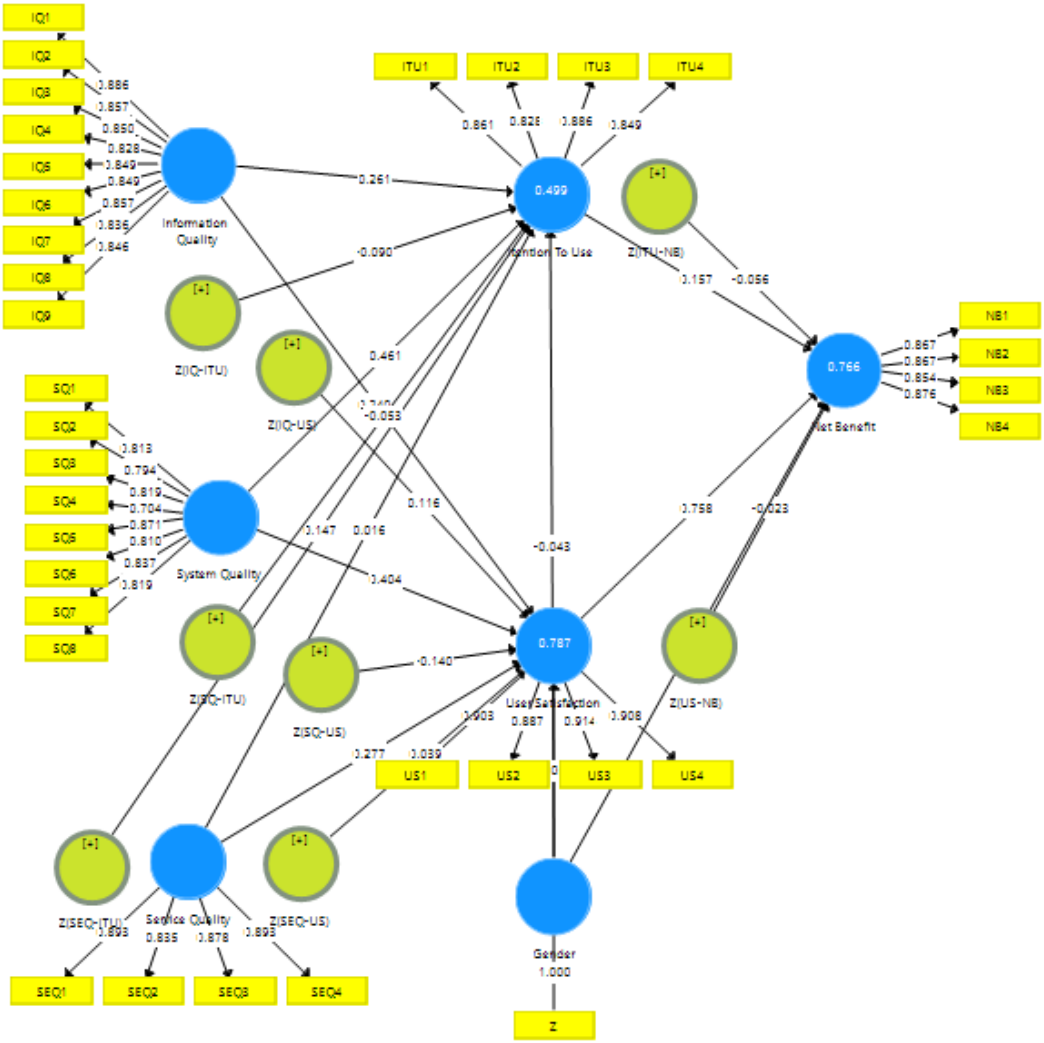
Gambar 4. 6 Rancangan Model Analisis

Pada Gambar 4.6 dapat dilihat bahwa variabel independennya meliputi *information quality, system quality, servise quality, itention to use, user satisfaction*. Variabel dependennya yaitu *net benefit* dan moderasi berupa gender. Masing-masing variabel memiliki beberapa indikator. Berikut hasil dari smartPLS yang meliputi algoritma PLS dan *bootsrapping*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

1. Algoritma PLS

Perhitungan algoritma PLS digunakan untuk melihat besaran hubungan variabel, melihat nilai indikator terhadap variabel, melihat nilai *composite reliability*, *cronbach alpha*, AVE, serta validitas diskriminan. Hasil dari perhitungan algoritma PLS dapat dilihat dari Gambar 4.7



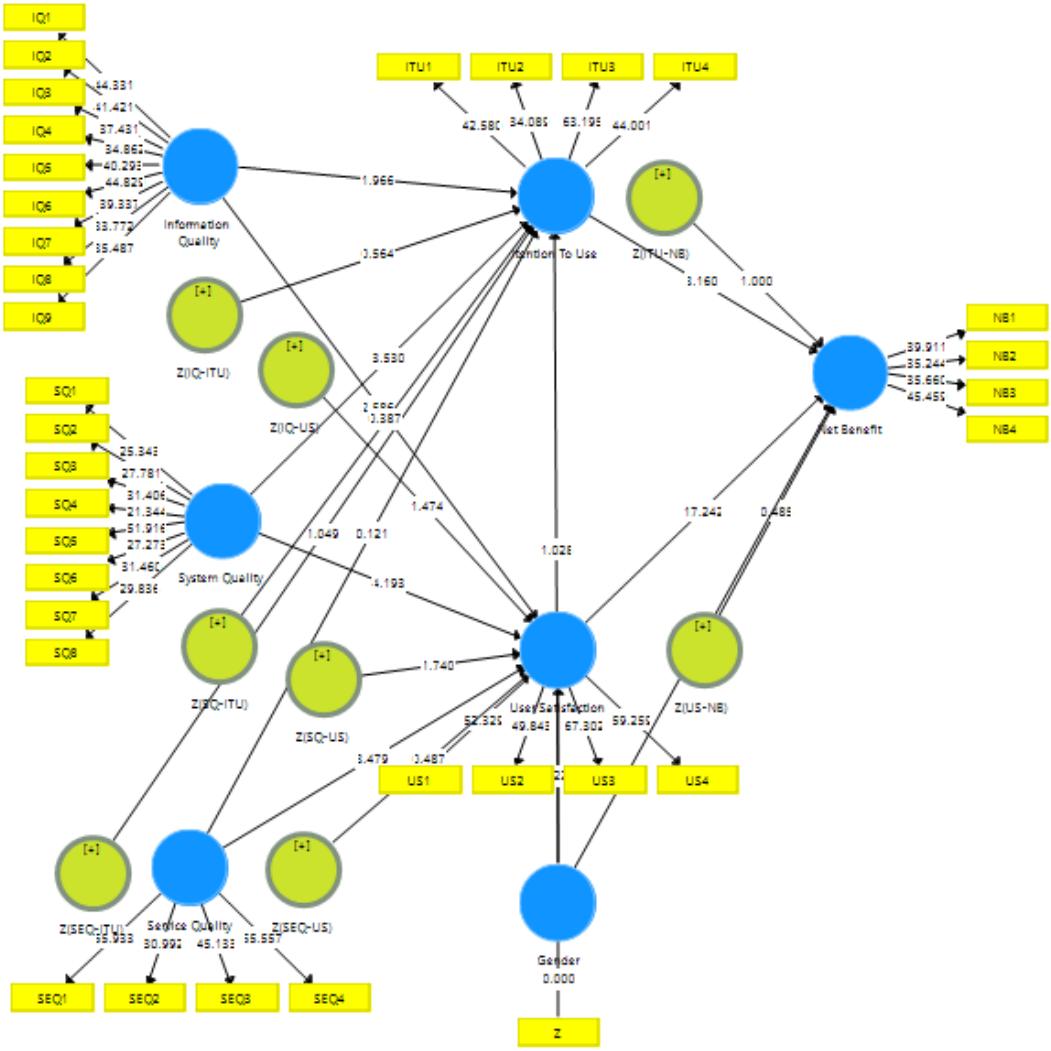
Gambar 4. 7 PLS Algorithm

Berdasarkan Gambar 4.7 terdapat *output model* setelah dilakukan perhitungan PLS algorithma yang menghasilkan nilai outer loading indikator terhadap variabel yang berguna untuk melihat reliabilitas tiap indikator yang akan dibahas pada uji validitas konvergen.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2. *Bootstrapping*

Perhitungan *bootstrapping* digunakan untuk melihat nilai T *statistics* dan P *value* yang signifikan serta melihat nilai signifikansi nilai *indirect effect*. Selain itu dalam moderasi, perhitungan *bootstrapping* digunakan untuk melihat besarnya pengaruh, arah positif atau negatif dari variabel. Hasil perhitungan *boostrapping* dapat dilihat pada Gambar 4.8



Gambar 4. 8 *Bootstrapping*

Pada Gambar 4.8 terdapat *output* model setelah dilakukan *bootstrapping*. *Output* tersebut digunakan untuk pengujian hipotesis yang meliputi nilai T *statistic* dan P *value*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.5. Analisis *Outer Model*

Pada analisis *Outer model* pada smartPLS terdapat 2 pengujian yaitu uji validitas konvergen dan uji validitas diskriminan.

4.5.1. Uji Validitas Konvergen

Validitas konvergen berfungsi untuk mengetahui suatu indikator mampu mempengaruhi variabel atau tidak. Berikut adalah perhitungan PLS algoritma pada SmartPLS. Validitas konvergen diujikan pada variabel dan indikator. Validitas konvergen pada tiap indikator disebut juga dengan reliabilitas per item (*item reliability*). Reliabilitas per item indikator bisa dilihat dari nilai *outer loading*. Sedangkan validitas konvergen pada variabel disebut juga dengan reliabilitas komposit (*composite reliability*). Nilai reliabilitas per variabel dilihat dari nilai reliabilitas komposit. Untuk lebih jelas uji validitas konvergen akan dipaparkan pada Tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Uji Validitas Konvergen

Variabel	Indikator	*Outer Loadings*	Nilai t hitung	*Composite Reliability*	*Cronbach's Alpha*
Information Quality	IQ1	0,886	41,875	0,959	0,952
	IQ2	0,857	41,661		
	IQ3	0,850	36,314		
	IQ4	0,828	35,889		
	IQ5	0,849	44,905		
	IQ6	0,849	44,248		
	IQ7	0,857	38,799		
	IQ8	0,836	35,382		
	IQ9	0,846	34,838		
System Quality	SQ1	0,813	26,738	0,938	0,924
	SQ2	0,794	28,341		
	SQ3	0,819	30,311		
	SQ4	0,704	20,226		
	SQ5	0,871	51,969		
	SQ6	0,810	27,143		
	SQ7	0,837	36,997		
	SQ8	0,819	31,979		
Service Quality	SEQ1	0,893	52,302	0,929	0,898
	SEQ2	0,835	31,045		
	SEQ3	0,878	44,612		
	SEQ4	0,893	57,403		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Itention To Use	ITU1	0,861	44,587	0,917	0,879
	ITU2	0,828	34,771		
	ITU3	0,886	65,884		
	ITU4	0,849	42,988		
User Satisfaction	US1	0,903	51,678	0,946	0,924
	US2	0,887	48,768		
	US3	0,914	64,923		
	US4	0,908	56,700		
Net Benefit	NB1	0,867	41,272	0,923	0,889
	NB2	0,867	34,225		
	NB3	0,854	38,319		
	NB4	0,876	46,076		
Z		1,000		1,000	1,000
*Information Quality*Gender (IQ-ITU)*		0,993	41,833	1,000	1,000
*Information Quality*Gender(IQ-US)*		0,993	41,833	1,000	1,000
*System Quality*Gender(SQ-ITU)*		1,020	37,598	1,000	1,000
*System Quality*Gender(SQ-US)*		1,020	37,598	1,000	1,000
*Service Quality*Gender(SEQ-ITY)*		1,013	30,496	1,000	1,000
*Service Quality*Gender(SEQ-US)*		1,013	30,496	1,000	1,000
*Itention To Use*Gender(ITY-NB)*		1,013	43,130	1,000	1,000
*User Satisfaction*Gender(US-NB)*		1,010	31,375	1,000	1,000

Pada Tabel 4.1 dapat dijelaskan bahwa tiap item variabel dan indikator dikatakan mencukupi nilai jika nilai yang didapat lebih dari 0,7. Pada tabel diatas nilai tiap variabel dan indikator mendapatkan nilai diatas 0,7. Jadi tiap item variabel dan indikator diatas telah memenuhi standart validitas konvergen.

4.5.2. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan diujikan pada variabel dan indikator. Pada pengujian indikator dinyatakan bahwa indikator tidak akan memberikan nilai loading ke

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

variabel lain lebih tinggi dibandingkan dengan variabelnya sendiri. Nama lainnya yaitu *Cross Loading*. Berikut adalah hasil *cross loading* pada tiap indikator.

Tabel 4. 2 Cross Loading

Indikator	Cross Loading
IQ1	0,886
IQ2	0,857
IQ3	0,850
IQ4	0,828
IQ5	0,849
IQ6	0,849
IQ7	0,857
IQ8	0,836
IQ9	0,846
SQ1	0,813
SQ2	0,794
SQ3	0,819
SQ4	0,704
SQ5	0,871
SQ6	0,810
SQ7	0,837
SQ8	0,819
SEQ1	0,893
SEQ2	0,835
SEQ3	0,878
SEQ4	0,893
ITU1	0,861
ITU2	0,828
ITU3	0,886
ITU4	0,849
US1	0,903
US2	0,887
US3	0,914
US4	0,908
NB1	0,867
NB2	0,867
NB3	0,854
NB4	0,876
Z	1,000
Z(IQ-ITU)	1,000
Z(IQ-US)	1,000
Z(SQ-ITU)	1,000
Z(SQ-US)	1,000

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Z(SEQ-ITU)	1,000
Z(SEQ-US)	1,000
Z(ITU-NB)	1,000
Z(US-NB)	1,000

Sedangkan pada pengujian variabel dilakukan dengan cara menghitung skor *Average Variance Extracted* (AVE).

Tabel 4. 3 Skor AVE

Variabel	**Skor AVE**
Information Quality	0,724
System Quality	0,655
Service Quality	0,766
Itention To Use	0,733
User Satisfaction	0,815
Net Benefit	0,749
Gender	1,000
*Information Quality*Gender (IQ-ITU)*	1,000
*Information Quality*Gender(IQ-US)*	1,000
*System Quality*Gender(SQ-ITU)*	1,000
*System Quality*Gender(SQ-US)*	1,000
*Service Quality*Gender(SEQ-ITY)*	1,000
*Service Quality*Gender(SEQ-US)*	1,000
*Itention To Use*Gender(ITY-NB)*	1,000
*User Satisfaction*Gender(US-NB)*	1,000

Nilai validitas diskriminan pada variabel yang baik yaitu diatas 0,5. Tabel diatas menunjukan bahwa nilai AVE tiap variabel diatas 0,5. Jadi tiap variabel diatas sudah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

4.6. Analisis *Inner Model*

Setelah melewati tahap *outer model*, tahap selanjutnya yaitu tahap *inner model*. Tahap *inner model* dilakukan untuk mengukur prediksi model menggunakan empat tahap. Tahap *Inner model* terdiri dari tahap koefisien determinasi (R^2), *cross validated redudancy* (Q^2), *effect size* (f^2), dan Uji hipotesis. Berikut adalah hasil nilai *R-Square* yang didapat.

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menilai seberapa besar variabel dapat dijelaskan oleh indikator. Nilai R^2 dikatakan kuat jika bernilai 0,67 , Dikatakan moderat jika bernilai 0,33 , Dikatakan lemah jika bernilai 0,19. (Chin,1998).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 4 Nilai R square

Variabel	*Ajusted R Square*
Itention To Use	0,499
User Satisafction	0,787
Net Benefit	0,766

Dari Tabel 4.4 dapat dilihat bahwa variabel *itention to use* memiliki nilai 0,486 yang artinya moderat. Variabel *user satisfaction* memiliki nilai 0,781 yang artinya tinggi. Dan variabel *net benefit* memiliki nilai 0,762 yang artinya tinggi.

2. *Cross Validated Redudancy* (Q^2)

Cross validated redudancy (Q^2) atau *Q square* dilakukan untuk memberi skor *predictive relevance*. Jika nilai $Q^2 < 0$ maka menunjukan bahwa model kurang mempunyai *predictive relevane*. Begitu sebaliknya, jika $Q^2 > 0$ maka menunjukan bahwa model mempunyai *predictive relevance* yang akurat.

Tabel 4. 5 *Construct Crossvalidated Redudancy*

Variabel	Q2
Itention To Use	0,351
User Satisfaction	0,630
Net Benefit	0,562

Dari Tabel 4.5 dapat dilihat terdapat tiga variabel yang memiliki nilai diatas 0 yaitu *itention to use* sebesar 0,351 , *user satisfaction* sebesar 0,630 , dan *net benefit* sebesar 0,562. Jadi, variabel *user satisfaction* memiliki nilai *predictive relevance* yang lebih tinggi daripada variabel *itention to use* dan *net benefit*.

Tabel 4. 6 *Construct Crossvalidated Communality*

Variabel	Q2
Information Quality	0,649
System Quality	0,555
Service Quality	0,593
Itention To Use	0,543
User Satisfaction	0,671
Net Benefit	0,567
Gender	1,000
*Information Quality*Gender (IQ-ITU)*	1,000
*Information Quality*Gender(IQ-US)*	1,000
*System Quality*Gender(SQ-ITU)*	1,000
*System Quality*Gender(SQ-US)*	1,000
*Service Quality*Gender(SEQ-ITY)*	1,000
*Service Quality*Gender(SEQ-US)*	1,000

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*Itention To Use*Gender(ITY-NB)*	1,000
*User Satisfaction*Gender(US-NB)*	1,000

Dari Tabel 4.6 dapat diamati semua nilai *construct crossvalidated communality* diatas 0. Artinya semua variabel telah positif. Seluruh variabel telah memenuhi nilai *standart predictive relevance*. Setelah menghitung nilai Q^2 pada setiap variabel maka langkah selanjutnya yaitu menghitung nilai Q^2 pada setiap indikator.

Tabel 4. 7 *Indicator Crossvalidated Redudancy*

Indikator	**Q2**
ITU1	0,349
ITU2	0,275
ITU3	0,407
ITU4	0,375
US1	0,641
US2	0,622
US3	0,625
US4	0,631
NB1	0,613
NB2	0,573
NB3	0,491
NB4	0,572

Tabel 4.7 memaparkan hasil Q^2 pada indikator dari variabel *itention to use, user satisfaction, dan net benefit*. Pada tabel diatas dapat diperhatikan nilai Q^2 diatas 0 yang artinya semua indikator dari tiga variabel tersebut memenuhi nilai *predictive relevance*.

Tabel 4. 8 *Nilai Indicators Crossvalidated Communicality*

Indikator	**Q2**
IQ1	0,713
IQ2	0,659
IQ3	0,648
IQ4	0,609
IQ5	0,646
IQ6	0,647
IQ7	0,664
IQ8	0,618
IQ9	0,637
SQ1	0,572
SQ2	0,528
SQ3	0,564
SQ4	0,375

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SQ5	0,668
SQ6	0,548
SQ7	0,608
SQ8	0,577
SEQ1	0,630
SEQ2	0,518
SEQ3	0,600
SEQ4	0,625
ITU1	0,564
ITU2	0,507
ITU3	0,595
ITU4	0,506
US1	0,668
US2	0,634
US3	0,699
US4	0,683
NB1	0,559
NB2	0,564
NB3	0,557
NB4	0,588
Z	1,000
Z(IQ-ITU)	1,000
Z(IQ-US)	1,000
Z(SQ-ITU)	1,000
Z(SQ-US)	1,000
Z(SEQ-ITU)	1,000
Z(SEQ-US)	1,000
Z(ITU-NB)	1,000
Z(US-NB)	1,000

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa semua variabel dan indikator telah memenuhi kriteria Q^2 karena semua nilai diatas 0. Artinya, seluruh variabel dan indikator terbukti memiliki nilai *predictive relevance* dalam model penelitian.

3. Effect Size (f^2)

Setelah semua variabel dan indikator memenuhi kriteria $Q^{2,}$ Maka langkah selanjutnya yaitu menguji nilai F^2. Uji nilai f^2 berfungsi untuk mengetahui tingkat kebaikan suatu model penelitian. Nilai F^2 hanya bisa dilihat dari relasi dari variabel independen ke variabel dependen saja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Tabel 4. 9 Nilai F *square*

Variabel	***Itention To Use***	***User Satisfaction***	***Net Benefit***
Information Quality	0,030	0,060	0,003
System Quality	0,084	0,152	
Service Quality	0,000	0,071	
Itention To Use			0,057
User Satisfaction			1,340
Net Benefit			
Gender	0,004	0,006	
*Information Quality*Gender (IQ-ITU)*	0,004		
*Information Quality*Gender(IQ-US)*		0,016	
*System Quality*Gender(SQ-ITU)*	0,001		
*System Quality*Gender(SQ-US)*		0,020	
*Service Quality*Gender(SEQ-ITY)*	0,009		
*Service Quality*Gender(SEQ-US)*		0,001	
*Itention To Use*Gender(ITY-NB)*			0,008
*User Satisfaction*Gender(US-NB)*			0,001

Setelah melakukan uji nilai F^2, maka tahap selanjutnya yaitu *path coefficient* (koefisien jalur). *Path coefficients* berfungsi untuk melihat pengaruh antar variabel laten. Nilai *path coefficients* dapat dilihat sebagai berikut.

Tabel 4. 10 *Path Coefficient*

Variabel	***Itention To Use***	***User Satisfaction***	***Net Benefit***
Information Quality	0,261	0,240	
System Quality	0,461	0,404	
Service Quality	0,016	0,277	
Itention To Use			0,157
User Satisfaction			0,758
Net Benefit			
Gender			
*Information Quality*Gender (IQ-ITU)*	-0,090		
*Information Quality*Gender(IQ-US)*		0,116	
*System Quality*Gender(SQ-ITU)*	-0,053		
*System Quality*Gender(SQ-US)*		-0,140	
*Service Quality*Gender(SEQ-ITY)*	0,147		

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

*Service Quality*Gender(SEQ-US)*		0,039	
*Itention To Use*Gender(ITY-NB)*			-0,056
*User Satisfaction*Gender(US-NB)*			-0,023

Ditinjau dari *path coefficients* dapat diperhatikan variabel independen terhadap variabel dependen bernilai positif. Nilai tertinggi terdapat pada *user satisfaction* terhadap *net benefit* yaitu 0,758. Artinya, variabel yang paling kuat yaitu *user satisfaction* terhadap *net benefit*. Sedangkan, pada bagian moderasi terdapat beberapa point yang negatif. Artinya, variabel moderasi memiliki efek negatif terhadap variabel *itention to use, user satisfaction, dan net benefit*.

4. *Goodness of Fit (GoF)*

Nilai *Goodness of Fit* berguna untuk mengetahui nilai validasi antara variabel dependen dan variabel independen. Pada perhitungan GoF, variabel yang digunakan yaitu *itention to use, user satisfaction,* dan *net benefit*. Karena tiga variabel tersebut memiliki nilai R*square*. Untuk mendapatkan nilai GoF dapat dilakukan dengan cara perhitungan menggunakan rumus dibawah ini :

$$GoF = \sqrt{AVE.Rsquare}$$

Keterangan Nilai:

0,1 = Rendah

0,25 = Medium

0,38 = Tinggi

Dengan rumus diatas, maka didapat nilai GoF seperti yang dipaparkan pada tabel berikut

Tabel 4. 11 *Goodness of Fit*

Variabel	**Nilai GoF**	**Keterangan**
Itention To Use	0,427	Tinggi
User Satisfaction	0,710	Tinggi
Net Benefit	0,662	Tinggi

Dari Tabel 4.11 didapat kesimpulan bahwa ketiga variabel dependen tersebut memiliki nilai Goodnes Of Fit yang tinggi. Artinya, ketiga variabel dependen tersebut valid.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.7. Uji Hipotesis

Setelah melakukan uji *inner model*, maka tahap selanjutnya yaitu tahap uji hipotesis. Hipotesis diterima dan ditolak serta tingkat signifikan pengaruh hipotesis dapat diperhatikan dari nilai T statistik dan P *values* melalui perhitungan *bootstrapping*. Nilai T *statistics* dan P *values* dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4. 12 Nilai T Statistik dan P *Values*

Hipotesis	Jalur	T Statistik	P *Values*	Keterangan
H-1	*Information Quality -> Itention To Use*	2,085	0,038	**Diterima**
H-2	*Information Quality -> User Satisfaction*	3,064	0,002	**Diterima**
H-3	*System Quality -> Itention To Use*	3,390	0,001	**Diterima**
H-4	*System Quality -> User Satisfaction*	4,471	0,000	**Diterima**
H-5	*Service Quality -> Itention To Use*	0,119	0,905	**Ditolak**
H-6	*Service Quality -> User Satisfaction*	3,824	0,000	**Diterima**
H-7	*Itention To Use -> Net Benefit*	3,067	0,002	**Diterima**
H-8	*User Satisfaction -> Net Benefit*	17,646	0,000	**Diterima**
H-9	*Z(IQ-ITU) -> Itention To Use*	0,646	0,519	**Ditolak**
H-10	*Z(IQ-US) -> User Satisfaction*	1,469	0,143	**Ditolak**
H-11	*Z(SQ-ITU) -> Itention To Use*	0,378	0,706	**Ditolak**
H-12	*Z(SQ-US) -> User Satisfaction*	1,828	0,069	**Diterima**
H-13	*Z(SEQ-ITU) -> Itention To Use*	1,117	0,265	**Ditolak**
H-14	*Z(SEQ-US) -> User Satisfaction*	0,492	0,623	**Ditolak**
H-15	*Z(ITU-NB) -> Net Benefit*	1,051	0,294	**Ditolak**
H-16	*Z(US-NB) -> Net Benefit*	0,495	0,621	**Ditolak**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Untuk melihat nilai T *statistics*, perlu diperhatikan nilai T tabel. Nilai T tabel dengan jumlah sampel 270 adalah 1,650517. Jika nilai T statistics melebihi skor T *table* maka tiap hubungan variabel memiliki pengaruh signifikan.

Namun pada P Values, variabel akan memiliki pengaruh yang signifikan apabila mempunyai nilai sebesar 0,000. Semakin nilai mendekati 0.000 maka variabel akan semakin bepengaruh secara signifikan. Pada moderasi tidak ditemukan variabel yang memiliki efek signifikan. Artinya, tidak ada moderasi yang mendukung pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Setelah itu, diperhatikan dari signifikansi efek secara tidak langsung. Besar efek tidak langsung dipaparkan pada Tabel 4.13 seperti berikut.

Tabel 4. 13 Efek Tidak Langsung

Pengaruh	**T *Statistics***	**P *Values***	**Keterangan**
Information Quality -> Itention To Use -> Net Benefit	2,047	0,042	**Diterima**
Information Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	3,071	0,002	**Diterima**
System Quality -> Itention To Use -> Net Benefit	1,901	0,058	**Diterima**
System Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	4,278	0,000	**Diterima**
Service Quality -> Itention To Use -> Net Benefit	0,114	0,909	**Ditolak**
Service Quality -> User Satisfaction -> Net Benefit	3,643	0,000	**Diterima**
Gender -> Itention To Use -> Net Benefit	1,050	0,295	**Diterima**
Gender -> User Satisfaction -> Net Benefit	1,214	0,226	**Diterima**
Z(IQ-ITU) -> Itention To Use -> Net Benefit	0,661	0,509	**Ditolak**
Z(IQ-US) -> User Satisfaction -> Net Benefit	1,459	0,146	**Ditolak**

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Z(SQ-ITU) -> Itention To Use -> Net Benefit	0,363	0,717	**Ditolak**
Z(SQ-US) -> User Satisfaction -> Net Benefit	1,846	0,066	**Diterima**
Z(SEQ-ITU) -> Itention To Use -> Net Benefit	1,083	0,280	**Ditolak**
Z(SEQ-US) -> User Satisfaction -> Net Benefit	0,496	0,620	**Ditolak**

4.8.Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini peneliti akan memaparkan serta membahas hasil penelitian. Berikut adalah hasil dari hipotesis-hipotesis yang ada pada penelitian ini:

1. ***Information quality* berpengaruh terhadap *itention to use***

Hipotesis pertama adalah *information quality* mempengaruhi *itention to use*. Menurut nilai *path coefficient information quality* menghasilkan skor 0,261 yang artinya variabel *information quality* memiliki pengaruh positif terhadap variabel *itention to use*. Pada tahap uji hipotesis T *statistic* menghasilkan skor 2,085 dan skor P *value* 0,038. Nilai T *statistic* melebihi nilai T *table* artinya variabel *information quality* berpengaruh signifikan pada *itention to use*. Jadi, hipotesis pertama dapat diterima. Artinya, penelitian ini selaras dengan penelitian yang dilakukan (Askuba, 2018), dimana hasil penelitiannya adalah *information quality* berpengaruh signifikan terhadap *itention to use*. Tidak hanya itu, penelitian lain seperti penelitian milik (McGill, Hobbs, & Klobas, 2003) juga mengatakan bahwa *information quality* memiliki efek yang signifikan terhadap *itention to use*.

Variabel *information quality* diukur melalui kelengkapan, relevan, akurasi, ketepatan waktu, format penyajian informasi yang dimiliki oleh aplikasi. Jadi, komponen-komponen diatas berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna saat menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut dikarenakan banyaknya user yang menggunakan aplikasi gobis untuk naik Suroboyo Bus.

2. ***Information quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction***

Hipotesis yang kedua yaitu *information quality* mempengaruhi *user satisfaction*. Nilai *path coefficient* variabel *information quality* pada *user satisfaction* adalah

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

0,240. Artinya, variabel *information quality* berdampak positif terhadap *user satisfaction*. Pada tahap uji hipotesis nilai T *statistic* yang diperoleh ialah 3,064 dan nilai P *values* 0,002. Nilai T *statistic* yang didapat melebihi nilai T *table*. Nilai P *value* yang didapat mendekati nilai 0,000. Artinya, Variabel *information quality* benar mempengaruhi *user satisfaction*. Jadi, hipotesis kedua dapat diterima. Artinya, hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Subiyakto & Bin Ahlan, 2013) yang mengatakan bahwa *information quality* mempengaruhi *user satisfaction*. Tidak hanya itu, penelitian ini juga selaras dengan penelitian milik (Solling Hamid & Ikbal, 2017) yang mengatakan bahwa *information quality* mempengaruhi *user satisfaction*.

Variabel *information quality* diukur melalui kelengkapan, relevan, akurasi, ketepatan waktu, format penyajian informasi yang dimiliki oleh aplikasi. Jadi, komponen-komponen diatas memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi gobis. Jadi, semakin bagus kualitas sebuah informasi maka semakin tinngi tingkan kepuasan pengguna aplikasi gobis.

3. *System quality* berpengaruh terhadap *itention to use*

Hipotesis ketiga yaitu *system quality* mempengaruhi *itention to use*. Nilai *path coefficient* yang didapat dari variabel *system quality* adalah 0,461. Jadi, variabel *system quality* berdampak positif terhadap *itention to use*. Pada pengujian hipotesis *system quality* mendapatkan skor T *statistic* sebanyak 3,390 dan skor P *value* sebanyak 0,001. Nilai T *statistic* tergolong besar karena melampaui nilai T *table* sebesar. Nilai P *value* yang didapat juga mendekati nilai 0,000. Artinya *system quality* mempengaruhi *itention to use*. Jadi, Hipotesis ketiga diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Flack, 2016) yang mengatakan jika *system quality* mempengaruhi *itention to use*. Tidak hanya itu penelitian lain oleh (Noviyanti, 2016) juga mengatakan bahwa *system quality* memiliki efek yang signifikan terhadap *itention to use*.

Variabel *system quality* diukur melalui kemudahan penggunaan, reliabilitas, waktu respon, fleksibelitas. Jadi, komponen-komponen tersebut berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna saat menggunakan aplikasi gobis. Jadi semakin tinggi sebuah kualitas sistem maka semakin tinggi juga niat pengguna untuk menggunakan aplikasi GOBIS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. *System quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*

Hipotesis keempat yaitu *system quality* mempengaruhi *user satisfaction*. Nilai *path coefficient* yang didapat dari variabel *system quality* adalah 0,404. Jadi, *system quality* berdampak positif pada *user satisfaction*. Pada pengujian hipotesis *system quality* memiliki skor T *statistic* sebanyak 4,471 dan skor P *value* 0,000. Nilai T *statistic* tergolong besar karena melampaui nilai T *table* sebesar. Nilai P *value* yang didapat juga bernilai 0,000. Artinya *system quality* mempengaruhi *user satisfaction*. Jadi, Hipotesis keempat diterima. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan (Alzahrani, Mahmud, Ramayah, Alfarraj, & Alalwan, 2019) yang mengatakan bahwa *system quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *user stisfaction*. Selain itu, Penelitian lain yang dilakukan oleh (Krisbiantoro, Suyanto, & Taufiqluthfi, 2015) mengatakan bahwa *system quality* memiliki efek yang signifikan pada *user satisfaction* .

Variabel *system quality* diukur melalui kemudahan penggunaan, reliabilitas, waktu respon, fleksibelitas. Jadi, komponen-komponen tersebut berpengaruh signifikan terhadap niat pengguna saat menggunakan aplikasi GOBIS. Jadi semakin besar kualitas sistem maka akan semakin besar juga kepuasan pengguna aplikasi GOBIS.

5. *Service quality* berpengaruh terhadap *itention to use*

Hipotesis kelima yaitu *service quality* mempengaruhi *itention to use*. Variabel *service quality* mendapatkan nilai *path coefficient* sebesar 0,016 jadi variabel *service quality* berdampak positif terhadap variabel *itention to use*. Pada pengujian hipotesis *service quality -> itention to use* mendapatkan nilai yang cukup rendah yaitu T *statistic* sebesar 0,119 dan nilai P *value* sebesar 0,905. Kedua nilai tersebut tergolong rendah karena nilai T *statistic* yang didapat kurang dari nilai T *table* dan nilai P *value* yang didapat jauh dari 0,000. Artinya, *service quality* tidak mempengaruhi *itention to use*. Jadi, Hipotesis kelima ditolak. Hal ini konsisten dengan penelitian milik (Askuba, 2018) yang mengatakan bahwa *service quality* tidak memiliki pengaruh pada *itention to use*. Selain itu, penelitian serupa dilakukan oleh (Karabiyik, 2015) yang mengatakan bahwa tidak ada pengaruh signifikan pada *service quality* terhadap *itention to use*.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Service quality diukur melalui empati dan responsivitas. Komponen-komponen tersebut tidak memiliki efek signifikan terhadap niat pengguna dalam menggunakan aplikasi GOBIS. Jadi kualitas pelayanan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi GOBIS tidak langsung dirasakan oleh pengguna aplikasi GOBIS.

6. *Service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*

Hipotesis keenam yaitu *service quality* mempengaruhi *user satisfaction*. Variabel *service quality* mendapatkan nilai *path coefficient* sebesar 0,277 jadi *service quality* berdampak positif pada *user satisfactin*. Pada pengujian hipotesis *service quality* -> *user satisfaction* mendapatkan nilai yang cukup tinggi yaitu T *statistic* sebesar 3,824 dan nilai P *value* sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut tergolong tinggi karena nilai T *statistic* yang didapat lebih tinggi dari nilai T *table* dan nilai P *value* sebesar 0,000. Artinya, variabel *service quality* mempengaruhi variabel *user satisfaction*. Jadi, Hipotesis keenam diterima. Hal ini sama dengan penelitian yang dilakukan oleh (Noviyanti, 2016) yang mengatakan bahwa *service quality* mempengaruhi *user satisfaction*. Tidak hanya itu, penelitian serupa juga dilakukan oleh (Angelina, Hermawan, & Suroso, 2019) yang mengatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada *service qulity* terhadap *user satisfcation*.

Service quality diukur melalui empati dan responsivitas. Komponen-komponen tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi GOBIS.Jadi, semakin tinggi kualitas pelayanan maka akan tinggi pula kepuasan pengguna apikasi GOBIS.

7. *Itention to use* berpengaruh terhadap *net benefit*

Hipotesis ketujuh yaitu *itention to use* mempengaruhi *net benefit*. Variabel *itention to use* memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,157 jadi variabel *itention to use* memiliki pengaruh positif pada variabel *net benefit*. Pada uji hipotesis, variabel *intention to use*-> *net benefit* memiliki skor T *statistic* 3,067 dan skor nilai P *value* 0,002. T *statistic* yang didapat telah melampaui T *table* dan P *value* yang didapat mendekati 0,000. Artinya, variabel *itention to use* berpengaruh signifikan terhadap variabel *net benefit*. Jadi, hipotesis ketujuh diterima. Hal ini selaras dengan penelitian oleh (Wahyudi & Wardiyono, 2018) yang mengatakan bahwa *itention to use* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *net benefit*. Selain itu, penelitian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

serupa juga dilakukan oleh (Alzahrani et al., 2019) memiliki hasil yangs sama yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pada *itention to use* terhadap *net benefit*.

Itention to use diukur melalui frekuensi penggunaa dan sifat penggunaan. Komponen-komponen tersebut mempengaruhi manfaat bersih yang diterima pengguna aplikasi GOBIS. Jadi, semakin tinggi niat untuk menggunakan aplikasi maka akan semakin tinggi manfaat bersih yang diperoleh.

8. *User satisfaction* berpengaruh terhadap *net benefit*

Hipotesis kedelapan adalah *user satisfaction* mempengaruhi *net benefit*. Variabel *user satisfaction* memiliki nilai *path coefficient* sebesar 0,758 jadi *user satisfaction* berdampak positif pada *net benefit*. Pada uji hipotesis *User satisfaction -> net benefit* memiliki nilai T *statistic* 17,646 sebesar dan nilai P *value* sebesar 0,000. Kedua nilai tersebut tergolong tinggi karena nilai T *statistic* yang diperoleh melebihi T *table* yaitu 1,650517 dan P *value* yang didapat bernilai 0,000. Artinya, variabel *user satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *net benefit*. Jadi, hipotesis kedelapan diterima. Hal ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Wahyudi & Wardiyono, 2018) yang mengatakan bahwa *user satisfaction* mempengaruhi *net benefit*. Tidak hanya itu, penelitian serupa juga dilakukan oleh (Solling Hamid & Ikbal, 2017) dan memiliki hasil yang sama yaitu terdapat pengaruh yang signifikan pada *user satisfaction* terhadap *net benefit*.

User satisfaction diukur melalui kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh. Kedua komponen diatas memeiliki pengaruh signifikan pada manfaat bersih yang diterima pengguna aplikasi GOBIS. Jadi, semakin besar kepuasan pengguna aplikasi maka semakin besar manfaat bersih yang diperoleh pengguna aplikasi GOBIS.

9. Gender memperkuat hubungan *information quality* terhadap *itention to use*

Hipotesis kesembilan yaitu gender memperkuat hubungan *information quality* terhadap *itention to use*. Nilai *path coefficient* yang diperoleh tergolong rendah yaitu -0,090 jadi variabel moderasi gender berdampak negatif terhadap jalur *information quality -> itention to use*. Kemudian pada pengujian hipotesis telah diperoleh nilai T *statistic* sebesar 0,646 dan nilai P *value* sebesar 0,519. Kedua nilai tersebut tergolong rendah karena nilai T *statistic* dibawah T *table* dan P *value* jauh dari 0,000. Artinya, Gender tidak memperkuat hubungan *information quality*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terhadap *itention to use*. Jadi hipotesis kesembilan tidak diterima. Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Bigne et al., 2005) yang mengungkapkan bahwa laki-laki dan perempuan tidak menunjukkan secara signifikan perilaku yang berbeda dalam niat menggunakan aplikasi untuk memperoleh sebuah informasi. Namun penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian oleh (Jayawardhena, Kuckertz, Karjaluoto, & Kautonen, 2009) yang memebri kesimpulan bahwa adanya perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam menggunakan aplikasi untuk memperoleh informasi.

Gender tidak memperkuat hubungan *information quality* terhadap itention to use. Jadi, tidak ada perbedaan pada laki-laki maupun perempuan pada kualitas informasi dalam mempengaruhi niat pengguna.

10. Gender memperkuat hubungan *information quality* terhadap *user satisfaction*

Hipotesis kesepuluh yaitu gender memperkuat hubungan *information quality* pada *user satisfaction*. Nilai *path coefficient* yang diperoleh yaitu 0,116 jadi variabel moderasi gender berdampak positif dalam *information quality* terhadap *user satisfaction*. Pada pengujian hipotesis telah diperoleh nilai T *statistic* 1,469 sebesar dan nilai P *value* sebesar 0,143. Kedua nilai tersebut tergolong kecil karena nilai T *statistic* yang didapat lebih kecil dari nilai T *table* dan nilai P *value* jauh dari 0,000. Jadi Gender tidak memperkuat variabel *information quality* terhadap *user satisfaction* meskipun berdasarkan nilai *path coefficient* menunjukkan dampak positif. Jadi, hipotesis kesepuluh ditolak. Hal ini selaras dengan penelitian oleh (Yol, Serenko, & Turel, 2006) yang mengatakan bahwa laki-laki dan perempuan mempunyai sifat dan perilaku yang sama dalam penggunaan aplikasi untuk memperoleh informasi. Namun penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sangran, Siguaw, & Guan, 2009) yang menyimpulkan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki perbedaan persepsi dalam menggunakan aplikasi.

Gender tidak memperkuat hubungan *information quality* terhadap *user satisfaction*. Jadi, tidak ada pembeda antara laki-laki dan perempuan dalam hubungan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi GOBIS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

11. Gender memperkuat hubungan *system quality* terhadap *itention to use*

Hipotesis kesebelas yaitu gender memperkuat hubungan *system quality* terhadap *itention to use*. Nilai *path coefficient* yang didapat adalah -0,053 jadi gender tidak berdampak negatif dalam hubungan *system quality* terhadap *itention to use*. Pada pengujian hipotesis telah diperoleh T *statistic* 0,378 dan P *value* sebesar 0,706. Kedua nilai tersebut tergolong rendah karena nilai T *statistic* yang didapat kurang dari skor T *table* dan skor P *value* yang didapat jauh dari 0,000. Maka, Gender tidak memperkuat hubungan *system quality* terhadap *itention to use*. Jadi, hipotesis kesebelas ditolak. Penelitian ini konsisten dengan penelitian oleh (Zhou, Dai, & Zhang, 2014) yang mengatakan bahwa gender tidak mempengaruhi sebuah kualitas sistem terhadap niat pengguna. Namun penelitian ini tidak selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh (Venkatesh & Morris, 2000) yang mengungkapkan bahwa gender memoderasi penuh dalam penggunaan aplikasi.

Gender tidak memperkuat hubungan *system quality* terhadap *itention to use*. Jadi, laki-laki dan perempuan tidak memiliki perbedaan dalam hubungan sebuah kualitas sistem terhadap niat pengguna aplikasi GOBIS.

12. Gender memperkuat hubungan *system quality* terhadap *user satisfaction*

Hipotesis kedua belas yaitu gender memperkuat hubungan *system quality* pada *user satisfaction*. Nilai *path coefficient* yang didapat adalah -0,140 jadi gender tidak berdampak negatif dalam *system quality* terhadap *user satisfaction*. Pada pengujian hipotesis telah diperoleh nilai T *statistic* sebesar 1,828 dan nilai P *value* sebesar 0,069. Nilai T *statistic* yang didapat melampaui nilai T *table* dan nilai P *value* yang didapat jauh dari 0,000. Maka, Gender berpengaruh namun kurang signifikan dalam hubungan *system quality* terhadap *user satisfaction*. Jadi, hipotesis kedua belas diterima. Hal ini sepadan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Rodgers & Harris, 2003) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Tidak hanya itu, penelitian serupa juga dilakukan oleh (Hui & Wan, 2007) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gender berpengaruh namun kurang signifikan dalam hubungan *system quality* terhadap *user satisfaction*. Jadi ada pembeda antara laki-laki dan perempuan dalam hubungan sebuah kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi GOBIS.

13. Gender memperkuat hubungan *service quality* terhadap *itention to use*

Hipotesis ketiga belas yaitu gender memperkuat hubungan *service quality* terhadap *itention to use*. Nilai *path coefficient* yang didapat adalah 0,147 jadi gender berdampak positif dalam hubungan *service quality* terhadap *itention to use*. Pada pengujian hipotesis telah didapat nilai T *statistic* sebesar 1,117 dan nilai P *value* sebesar 0,265. Kedua nilai tersebut tergolong rendah karena nilai T *statistic* dibawah nilai T *table* dan nilai P *value* jauh dari 0,000. Artinya, gender tidak memperkuat hubungan *service quality* terhadap *itention to use*. Jadi, hipotesis ditolak. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Faqih & Jaradat, 2015) yang mengungkapkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam kualitas layanan aplikasi terhadap niat pengguna. Namun hal ini bertolak belakang dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sangran et al., 2009) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara laki-laki dan perempuan dalam kualitas layanan terhadap niat pengguna.

Gender tidak memperkuat hubungan *service quality* terhadap *itention to use*. Jadi, tidak ada beda antara laki-laki dan perempuan dalam hubungan kualitas pelayanan aplikasi terhadap niat pengguna aplikasi GOBIS.

14. Gender memperkuat hubungan *service quality* terhadap *user satisfaction*

Hipotesis keempat belas yaitu gender memperkuat relasi *service quality* pada *user satisfaction*. Nilai *path coefficient* yang didapat adalah 0,039 jadi gender berdampak positif dalam relasi *service quality* terhadap *user satisfaction*. Pada tahap uji hipotesis telah didapat nilai T s*tatistic* sebesar 0,492 dan nilai P *value* sebesar 0,623. Kedua nilai tersebut tergolong rendah karena nilai T *statistic* dibawah nilai T *table* dan nilai P *value* jauh dari 0,000. Artinya, gender tidak memperkuat hubungan *service quality* terhadap *user satisfaction*. Jadi, hipotesis keempat belas tidak diterima. Hal ini sepadan dengan penelitian oleh (Bigne et al., 2005) yang menyatakan bahwa laki-laki dan perempuan tidak menunjukan perilaku yang berbeda dalam menjalankan kualitan layanan terhadap kepuasan pelanggan. Namun tidak sepadan dengan penelitian yang dilakukan (Venkatesh & Morris, 2000) yang

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

beranggapan bahwa gender bermoderasi penuh terhadap kualitas sebuah sistem terhadap kepuasan pengguna.

Gender tidak memperkuat hubungan *service quality* terhadap *user satisfaction*. Jadi, tidak ada beda antara laki-laki dan perempuan dalam hubungan kualitas pelayanan aplikasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi GOBIS.

15. Gender memperkuat hubungan *itention to use* terhadap *net benefit*

Hipotesis kelima belas yaitu gender memperkuat hubungan *itention to use* terhadap *net benefit*. Nilai *path coefficient* yang didapat -0,056 jadi gender berdampak negatif dalam hubungan *itention to use*. Pada pengujian hipotesis telah diperoleh nilai T *statistic* sebesar 1,051 dan nilai P *value* sebesar 0,294. Kedua nilai yang diperoleh tergolong rendah karena nilai T *statistic* yang didapat lebih kecil dari nilai T *table* dan nilai P *value* jauh dari 0,000. Artinya, gender tidak berpengaruh dalam hubungan *itention to use* terhadap *net benefit*. Jadi, hipotesis kelima belas ditolak. Penelitian ini selaras dengan penelitian oleh (Zhou et al., 2014) yang mengatakan bahwa gender tidak mempengaruhi sebuah niat pengguna terhadap manfaat bersih yang diterima. Namun penelitian ini tidak konsisten dengan penelitian milik (Sangran et al., 2009) yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan antara laki-laki dan perempuan dalam niat menggunakan aplikasi terhadap manfaat bersih.

Gender tidak memperkuat hubungan *itention to use* terhadap *net benefit*. Jadi, tidak ada beda pada laki-laki dan perempuan dalam hubungan niat pengguna aplikasi terhadap manfaat bersih yang diperoleh pengguna aplikasi GOBIS.

16. Gender memperkuat hubungan *user satisfaction* terhadap *net benefit*

Hipotesis keenam belas yaitu gender memperkuat relasi *user satisfaction* terhadap *net benefit*. Nilai *path coefficient* yang diperoleh yaitu -0,023 jadi gender berdampak negatif dalam relasi *user satisfaction* pada *net benefit*. Selanjutnya, pada uji hipotesis nilai T *statistic* yang didapat yaitu 0,495 dan nilai P *value* yang didapat 0,621. Kedua nilai yang diperoleh tergolong rendah karena nilai T *statistic* kurang dari nilai T *table* dan nilai P *value* jauh dari 0,000. Artinya, Gender tidak berpengaruh signifikan dalam relasi *user satisfaction* terhadap *net benefit*. Jadi, Hipotesis terakhir dalam penelitian ini ditolak. Hal ini selaras dengan penelitian oleh (Yol et al., 2006) yang mengatakan bahwa laki-laki dan perempuan memiliki

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

perilaku yang sama dalam kepuasan menggunakan aplikasi dan memperoleh manfaat bersih. Namun penelitian ini tidak sepadan dengan penelitian oleh (Jayawardhena et al., 2009) yang menyimpulkan bahwa antara laki-laki dan perempuan terdapat perbedaan yang signifikan dalam sebuah kepuasan penggunaan aplikasi terhadap manfaat bersih yang diperoleh.

Gender tidak memperkuat hubungan *user satisfaction* terhadap *net benefit*. Jadi, tidak ada beda antara laki-laki dan perempuan dalam hubungan kepuasan pengguna aplikasi terhadap manfaat bersih yang diperoleh pengguna aplikasi GOBIS.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

BAB V
PENUTUP

1.1.Kesimpulan

Dari proses analisis yang telah dilakukan pada penelitian "Pengaruh Moderasi Gender Dalam Pengukuran Kesuksesan Implementasi Sistem Informasi Menggunakan Information System Succes Model" diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam *Information System Succes Model* terdapat 6 variabel yang menentukan sukses tidaknya sebuah aplikasi. Setelah dianalisis terdapat 5 variabel yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi GOBIS yaitu varibel *information quality, system quality, itention to use, user satisfcation, dan net benefit*.
2. Variabel moderasi gender diduga memperkuat 8 hubungan pada model ISSM. Namun dalam hasil penelitian ini, variabel moderasi gender hanya memperkuat 1 hubungan saja yaitu hubungan antara *system quality* terhadap *user satisfcation.*

1.2.Saran

Dari penelitian yang telah dilakukan dan hasil penelitian yang telah didapat, maka peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel moderasi lainnya seperti *age*, *experience* dan lain-lain.
2. Diharapkan untuk menggunakan tingkat *error* 5% dalam penentuan jumlah sampel. Agar lebih mewakili objek yang akan diteliti.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

Alzahrani, A. I., Mahmud, I., Ramayah, T., Alfarraj, O., & Alalwan, N. (2019). Modelling digital library success using the DeLone and McLean information system success model. *Journal of Librarianship and Information Science*, *51*(2), 291–306. https://doi.org/10.1177/0961000617726123

Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, *5*(2), 156. https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162

Arikunto, S. (2009). *Metodologi Penelitian (edisi revisi)*. Yogyakarta: Bina Aksara.

Askuba, A. D. (2018). PENGUKURAN ATAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI PERHOTELAN BLUEFISH MENGGUNAKAN EXTENDED HUMAN ORGANIZATION TECHNOLOGY (HOT) FIT MODEL. https://doi.org/10.1051/matecconf/201712107005

Bigne, E., Ruiz, C., & Sanz, S. (2005). The Impact of Internet User Shopping Patterns and Demographics on Consumer Mobile Buying Behaviour. *Journal of Electronic Commerce Research*, *6*(3), 193.

Dachlan. (2014). *Panduan Lengkap Structural Equation Modeling Tingkat Dasar*. Semarang: Lentera ilmu.

Dameri, R. P. (2014). Council for Innovative Research. *Journal of Advances in Chemistry*, *10*(1), 2146–2161. https://doi.org/10.13140/RG.2.1.3973.9042

Dewi, D. A. N. N. (2018). *Modul Uji Validitas dan Reliabilitas*. (October), 1–15.

Dwivedi, Y. K., Wade, M. R., & Schneberger, S. L. (2012). Information System Theory: Explaining And Predicting Our Digital Society. *New York: Springer Sciences+Business Media*, *1*.

Faqih, K. M. S., & Jaradat, M. I. R. M. (2015). Assessing the moderating effect of gender differences and individualism-collectivism at individual-level on the adoption of mobile commerce technology: TAM3 perspective. *Journal of*

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Retailing and Consumer Services, *22*, 37–52. https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2014.09.006

Flack, C. K. (2016). IS Success Model for Evaluating Cloud Computing for Small Business Benefit: A Quantitative Study. *DigitalCommons@Kennesaw State University*, 208. Retrieved from http://digitalcommons.kennesaw.edu/dba_etd/20

Gozali, I. (2011). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square PLS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Groho, T. C. W., Winarno, W. W., & Permanasari, A. E. (2016). Evaluasi Kesuksesan Implementasi Aplikasi Pengelolaan Tugas Belajar di BPK. *Seminar Nasional Informatika (SemnasIF) 2016*, *2016*(semnasIF), 10–17.

Hanum, S. . (2009). Sistem Informasi Transportasi Dan Jalur Angkutan Kota Untuk Penataan Ruang Wilayah Kota Semarang Guna Membantu Pengambilan Keputusan (Studi Kasus: Bagian Wilayah Kota III Dan IV Kotamadya Daerah Tingkat II Semarang). *Dinamika Informatika*, *1*.

Haryanta. (2009). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Perpustakaan (Sipus Terpadu Versi 3) Terhadap Kinerja Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *v*.

Hollands, R. G. (2008). Will the real smart city please stand up? Intelligent, progressive or entrepreneurial? *City*, *12*(3), 303–320. https://doi.org/10.1080/13604810802479126

Hui, T. K., & Wan, D. (2007). Factors affecting Internet shopping behaviour in Singapore: Gender and educational issues. *International Journal of Consumer Studies*, *31*(3), 310–316. https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2006.00554.x

Jayawardhena, C., Kuckertz, A., Karjaluoto, H., & Kautonen, T. (2009). Antecedents to permission based mobile marketing: An initial examination. *European Journal of Marketing*, *43*(3–4), 473–499. https://doi.org/10.1108/03090560910935541

Karabiyik, B. K. (2015). Measuring the Delone and Mclean Model of Information

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Systems Success Applied To Banking Sector of Turkey. *International Journal of Advanced Computational Engineering and Networking*, *3*(8), 2320–2106.

Krisbiantoro, D., Suyanto, M., & Taufiqluthfi, E. (2015). Evaluasi Keberhasilan Implementasi Sistem Informasi Dengan Pendekatan Hot Fit Model (Studi Kasus : Perpustakaan STMIK AMIKOM Purwokerto). *Konferensi Nasional Sistem & Informatika*, 9–10.

McGill, T., Hobbs, V., & Klobas, J. (2003). User-developed applications and information systems success: A test of DeLone and McLean's model. *Information Resources Management Journal*, *16*(1), 24–45. https://doi.org/10.4018/irmj.2003010103

Noviyanti. (2016). Accounting System (Saiba) Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrual (Saiba) Menggunakan Model. *Jurnal Tata Kelola & Akuntabilitas Keuangan Negara*, *2*(2), 151–174.

Ratnaningrum ., Nasron, M. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone Dan Maclean Yang Diperbarui Pada Sistem E-Payment Rekening Listrik. *Syariah Paper Accounting FEB UMS*.

Riquelme, H. E., & Rios, R. E. (2010). The moderating effect of gender in the adoption of mobile banking", International Journal of Bank Marketing. *International Journal of Bank Marketing*, *28*(5), 328–341.

Rodgers, S., & Harris, M. A. (2003). Gender and E-commerce: An exploratory study. *Journal of Advertising Research*, *43*(3), 322–329. https://doi.org/10.1017/S0021849903030307

Sangran, S., Siguaw, J. A., & Guan, C. (2009). A Comparative Study of Motivational Differences for Online Shopping. *Data Base for Advances in Information Systems*, *40*(4), 28–42. https://doi.org/10.1145/1644953.1644957

Santoso, S. (2014). *Konsep Dasar dan Aplikasi SEM dengan AMOS22*. PT Elex Media Komputindo.

Saputro, P. H., Budiyanto, D. A., & Santoso, J. A. (2015). Model DeLone Dan McLean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Goverment Kota Pekalongan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Scientific Journal Of Informatics, *2*.

Solling Hamid, R., & Ikbal, M. (2017). Analisis Dampak Kepercayaan pada Penggunaan Media Pemasaran Online (E-Commerce) yang Diadopsi oleh UMKM: Perspektif Model DeLone & McLean. *Jurnal Manajemen Teknologi*, *16*(3), 310–337. https://doi.org/10.12695/jmt.2017.16.3.6

Su, K., Li, J., & Fu, H. (2011). Smart city and the applications. *2011 International Conference on Electronics, Communications and Control, ICECC 2011 - Proceedings*, 1028–1031. https://doi.org/10.1109/ICECC.2011.6066743

Subiyakto, A., & Bin Ahlan, A. R. (2013). A coherent framework for understanding critical success factors of ICT project environment. *International Conference on Research and Innovation in Information Systems, ICRIIS*, (November), 342–347. https://doi.org/10.1109/ICRIIS.2013.6716733

Sugiarto. (2001). *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung.

Sugiyono. (2015). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.

Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, *2*(12).

Utama, I. G. B. R. (2019). *Statistik Penelitian Bisnis & Pariwisata*.

Venkatesh, V., & Morris, M. G. (2000). Why don't men ever stop to ask for directions? Gender, social influence, and their role in technology acceptance and usage behavior. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, *24*(1), 115–136. https://doi.org/10.2307/3250981

Wahyudi, A. S. B., & Wardiyono, W. (2018). Evaluasi Pemanfaatan Sistem Informasi Kasus Dengan Model Information System Success Delone & Mclean Di Lembaga Bantuan Hukum Jakarta. *Bibliotech : Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, *3*(2), 109–126. https://doi.org/10.33476/bibliotech.v3i2.914

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Yol, S., Serenko, A., & Turel, O. (2006). Moderating roles of user demographics in the American customer satisfaction model within the context of mobile services. *Association for Information Systems - 12th Americas Conference On Information Systems, AMCIS 2006*, *3*(4), 1941–1951.

Zhou, L., Dai, L., & Zhang, D. (2014). Modeling order-disorder transition in Low-Density Lipoprotein. *2014 36th Annual International Conference of the IEEE Engineering in Medicine and Biology Society, EMBC 2014*, *8*(1), 5220–5223. https://doi.org/10.1109/EMBC.2014.6944802

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id