

Terbit *online* pada laman:

## SEMINAR NASIONAL INOVASI, RISET, DAN TEKNOLOGI (SINERGI)



Original/Literature Review

# PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MANFAAT BERSIH MELALUI KEPUASAN PENGGUNA (Studi Kasus pada Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Kristen Cipta Wacana)

Zubdatu Zahrati\*, Ainur Rahim Setiawan

Universitas Kristen Cipta Wacana, Malang, Indonesia

### INFORMASI ARTIKEL

*Sejarah Artikel:*

Diterima Redaksi : 20 September 2025

Revisi Akhir : 19 Oktober 2025

Diterbitkan *Online* : 27 Oktober 2025

### KATA KUNCI

Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Manfaat Bersih, Kepuasan Pengguna

### \*KORESPONDENSI

E-mail: [zubdatu.zahrati05@gmail.com](mailto:zubdatu.zahrati05@gmail.com)

### A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna pada pengguna sistem informasi akademik di CWCU. Penelitian ini dilakukan di Universitas Kristen Cipta Wacana. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan jumlah sampel sebanyak 48 responden. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Partial Least Square. Hasil penelitian adalah tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih dengan nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,218; 0,090; 0,392. Variabel kepuasan pengguna mampu memediasi antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih dengan masing-masing nilai signifikansi masing-masing sebesar 0,037 dan 0,027. Sedangkan variabel kepuasan pengguna tidak mampu memediasi kualitas informasi terhadap manfaat bersih.

No ISSN 3124-7539 © 2025 The Authors. Dipublikasi

oleh Fakultas Teknik, Universitas Negeri Jakarta

This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0>)

Peer review under the responsibility of the scientific committee of the SINERGI

DOI: 10.21009/sinergi.v1i1.61378

## 1. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam pembangunan nasional melalui pengelolaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Keberhasilan pendidikan tinggi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (SDM) yang ada, khususnya dosen sebagai elemen kunci dalam penyelenggaraan pendidikan. Seiring dengan perkembangan teknologi, perguruan tinggi semakin bergantung pada sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi administrasi akademik. Sistem Informasi Akademik

(SIKAD) menjadi salah satu sistem yang penting dalam mengelola kinerja dosen dan mendukung pelaporan akademik secara efektif. Namun, meskipun banyak perguruan tinggi telah mengimplementasikan sistem informasi akademik ini, masih terdapat tantangan terkait efektivitas dan manfaat yang diperoleh oleh penggunanya, baik dari dosen maupun mahasiswa. Oleh karena itu, pengujian lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih menjadi sangat penting.

Dalam konteks ini, penelitian ini mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone

dan McLean, yang mengidentifikasi faktor-faktor penting seperti kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih [1]. Model ini telah banyak digunakan untuk mengukur efektivitas sistem informasi di berbagai sektor, namun masih sedikit penelitian yang menerapkan model ini dalam konteks pendidikan tinggi, khususnya pada perguruan tinggi di Indonesia. Sistem informasi akademik yang diterapkan di Universitas Kristen Cipta Wacana (UKCW) menjadi objek kajian dalam penelitian ini, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menguji pengaruh antar variabel yang ada, serta dampaknya terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.

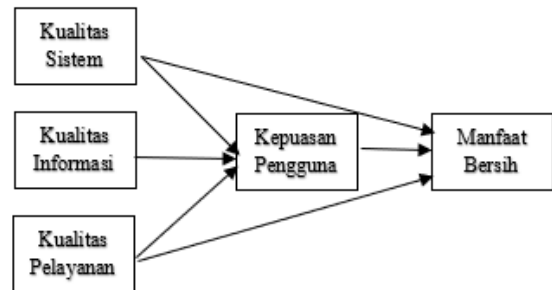
Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin mengetahui (1) apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih pada sistem informasi akademik di UKCW? (2) apakah variabel kepuasan pengguna mampu memediasi pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih pada sistem informasi akademik di UKCW?. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih. Dan untuk mengetahui variabel kepuasan pengguna mampu memediasi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih.

Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi untuk memperkaya pemahaman tentang kesuksesan sistem informasi di perguruan tinggi, dengan menggunakan pendekatan analisis jalur yang lebih komprehensif untuk mengukur pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan dan keberhasilan sistem informasi akademik. Meskipun banyak penelitian terkait keberhasilan sistem informasi di sektor lain, penerapan model ini dalam konteks pendidikan tinggi di Indonesia masih sangat terbatas, sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru. Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi Universitas Kristen Cipta Wacana untuk meningkatkan kualitas implementasi SIAKAD, dengan fokus pada perbaikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan pedoman bagi perguruan tinggi lainnya yang sedang mengembangkan atau mengelola sistem informasi akademik, serta memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas manajemen pendidikan tinggi di Indonesia. Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menguji hubungan kausal antar variabel yang mempengaruhi efektivitas sistem informasi akademik dan dampaknya terhadap manfaat bersih serta kepuasan pengguna yang diterima oleh pengguna sebagai variabel mediasi di Universitas Kristen Cipta Wacana.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Untuk mendalami topik yang diteliti, penelitian ini mengacu pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean yang menjadi dasar dalam menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna dalam konteks Sistem Informasi Akademik Universitas Kristen Cipta Wacana. Penelitian terdahulu yang relevan menunjukkan bahwa model

DeLone & McLean banyak digunakan untuk menilai kesuksesan sistem informasi, baik itu dalam sistem e-commerce, perpustakaan, maupun sistem informasi pemerintahan [2] – [11]. DeLone & McLean mengembangkan model yang mengukur kesuksesan sistem informasi melalui enam dimensi: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Dari analisis DeLone & McLean mengusulkan suatu model yang diperbarui seperti ditunjukkan pada gambar 1. berikut



**Gambar 1. Hubungan antar Variabel**

Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

Penelitian oleh Gorla et al., yang meneliti hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dengan kinerja organisasi, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah variabel yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kinerja organisasi [12]. Temuan ini penting untuk penelitian ini karena kualitas layanan dalam Sistem Informasi Akademik juga dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Selanjutnya, Saha, Nath, & Salehi-Sangari menemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks layanan e-tax pemerintah [13]. Penelitian ini relevan karena dalam konteks Sistem Informasi Akademik, kualitas informasi yang tepat waktu dan akurat adalah kunci untuk mempengaruhi kepuasan pengguna. Begitu juga dengan Supriyono yang dalam penelitiannya tentang kesuksesan sistem informasi perpustakaan menunjukkan hubungan positif antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna serta manfaat bersih, yang menjadi dasar dalam mengukur keberhasilan sistem informasi akademik di Universitas Kristen Cipta Wacana [14].

Selain itu, penelitian oleh Wu yang memperluas model DeLone & McLean untuk menguji keberhasilan situs web e-commerce juga relevan, karena penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya terhadap keberhasilan situs tersebut [15]. Temuan ini juga dapat diaplikasikan pada pengukuran kualitas sistem dan kualitas informasi dalam konteks sistem informasi berbasis web seperti Sistem Informasi Akademik.

Pada penelitian ini, instrumen penelitian untuk mengukur kualitas Sistem Informasi Beban Kinerja Dosen UKCW mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni The Update D&M IS Success Model. Dimensi-dimensi tersebut ialah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

### 3. METODOLOGI

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Peneliti menggunakan sampel jenuh dimana jumlah sampel sama dengan jumlah populasi sebanyak 48 responden. Responden dalam penelitian ini adalah dosen UKCW sebagai pengguna sistem informasi akademik. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari variabel eksogen (kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan) dan variabel endogen (kepuasan pengguna dan manfaat bersih).

Indikator pada variabel kualitas sistem yaitu *system flexibility, system integration, time to respond, error recovery, convenience of access, language, easy to use, reliability, documentation of system, security of data, dan navigation*. Indikator pada variabel kualitas informasi yaitu *completeness, precision, reability, currency, format of output, relevance, accurate, timeless, detail, dan order*. Indikator pada variabel *service quality* yaitu *assurance, responsiveness, dan user's understanding of the systems*. Indikator pada kepuasan pengguna yaitu *repeat purchases, repeat visits, efficiancy, effectiveness, dan satisfaction*. Indikator pada variabel manfaat bersih yaitu *speed of accomplishing task, job performance, task productivity, effectiveness, easy of job, usefulness, cost reduction, dan decision making*.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan 5 skala likert yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, kurang setuju, setuju, dan sangat setuju.

Analisis data menggunakan *Partial Least Square (PLS)*. Proses analisis ini dibagi menjadi dua tahap: pertama, pengujian model pengukuran untuk memastikan validitas dan reliabilitas indikator (evaluasi *outer model*), kedua, pengujian model struktural untuk menguji hubungan antar variabel yang ada (evaluasi *inner model* dan pengujian hipotesis)

Model analisis jalur yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan dalam bentuk persamaan matematis yang menguji pengaruh langsung dan tidak langsung antar variabel. Dalam model ini, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan diharapkan memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil analisis jalur ini diharapkan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana kualitas sistem informasi akademik dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem tersebut.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Evaluasi Outer Model

##### 4.1.1. Uji Validitas Konvergen

Hasil pengujian memperlihatkan bahwa skor *loading factor* untuk setiap indikator telah lebih dari batas ketentuan ( $>0,7$ ), sehingga dapat dinyatakan bahwa indikator dalam kelima variabel telah valid secara konvergen (Tabel 1).

##### 4.1.2. Uji Validitas Diskriminan

Hasil pengujian validitas diskriminan dengan nilai *cross-loading* menunjukkan bahwa seluruh nilai faktor loading pada masing-masing indikator dari konstruk lebih besar dibandingkan dengan faktor loading indikator dari konstruk lainnya, sehingga

dapat dikatakan seluruh indikator pada penelitian ini terpenuhi validitasnya (Tabel 2).

##### 4.1.3. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas diperoleh kesimpulan bahwa *cronbach's alpha* dan *composite reliability* pada semua konstruk menunjukkan nilai *cronbach's alpha* dan *composite reliability* diatas 0,7, sehingga dapat dikatakan secara keseluruhan variabel dalam penelitian ini sudah reliabel (Tabel 3).

Tabel 1. Uji Validitas Konvergen

Item pernyataan	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Kepuasan Pengguna	Manfaat Bersih
X1.1	0.829				
X1.2	0.887				
X1.3	0.787				
X1.4	0.928				
X1.5	0.865				
X1.6	0.861				
X1.7	0.892				
X1.8	0.824				
X1.9	0.851				
X1.10	0.856				
X1.11	0.871				
X1.12	0.844				
X1.13	0.893				
X1.14	0.791				
X2.1		0.759			
X2.2		0.896			
X2.3		0.840			
X2.4		0.932			
X2.5		0.879			
X2.6		0.814			
X2.7		0.749			
X2.8		0.886			
X2.9		0.866			
X2.10		0.943			
X3.1			0.949		
X3.2			0.923		
X3.3			0.901		
X3.4			0.926		
X3.5			0.935		
X3.6			0.919		
X3.7			0.942		
Z.1				0.910	
Z.2				0.929	
Z.3				0.938	
Z.4				0.730	
Z.5				0.910	
Y.1					0.881
Y.2					0.859
Y.3					0.943
Y.4					0.842
Y.5					0.913
Y.6					0.927
Y.7					0.897
Y.8					0.905

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Kesimpulan
Kepuasan Pengguna	0.931	0.948	Reliabel
Kualitas Informasi	0.960	0.969	Reliabel
Kualitas Pelayanan	0.973	0.975	Reliabel
Kualitas Sistem	0.972	0.973	Reliabel
Manfaat Bersih	0.965	0.965	Reliabel

**Tabel 2. Uji Validitas Diskriminan**

Item pernyataan	Kepuasan Pengguna	Kualitas Informasi	Kualitas Pelayanan	Kualitas Sistem	Manfaat Bersih
X1.1	0.501	0.325	0.578	0.829	0.535
X1.10	0.608	0.304	0.707	0.856	0.585
X1.11	0.715	0.451	0.737	0.871	0.707
X1.12	0.515	0.383	0.551	0.844	0.550
X1.13	0.657	0.440	0.669	0.893	0.670
X1.14	0.627	0.586	0.526	0.791	0.649
X1.2	0.645	0.459	0.673	0.887	0.661
X1.3	0.607	0.597	0.520	0.787	0.631
X1.4	0.678	0.521	0.733	0.928	0.704
X1.5	0.634	0.560	0.658	0.865	0.675
X1.6	0.625	0.432	0.626	0.861	0.640
X1.7	0.630	0.445	0.712	0.892	0.662
X1.8	0.599	0.695	0.471	0.824	0.668
X1.9	0.575	0.583	0.511	0.851	0.635
X2.1	0.579	0.759	0.673	0.675	0.651
X2.10	0.595	0.943	0.440	0.600	0.720
X2.2	0.517	0.896	0.335	0.530	0.602
X2.3	0.349	0.840	0.104	0.306	0.427
X2.4	0.578	0.932	0.416	0.582	0.674
X2.5	0.440	0.879	0.113	0.360	0.519
X2.6	0.417	0.814	0.103	0.332	0.467
X2.7	0.458	0.749	0.122	0.239	0.440
X2.8	0.443	0.886	0.323	0.447	0.532
X2.9	0.582	0.866	0.474	0.603	0.679
X3.1	0.648	0.420	0.949	0.704	0.668
X3.2	0.543	0.222	0.923	0.637	0.524
X3.3	0.584	0.219	0.901	0.604	0.554
X3.4	0.586	0.471	0.926	0.683	0.650
X3.5	0.637	0.269	0.935	0.683	0.607
X3.6	0.609	0.473	0.919	0.714	0.643
X3.7	0.654	0.440	0.942	0.688	0.606
Y.1	0.823	0.460	0.647	0.684	0.881
Y.2	0.730	0.693	0.513	0.731	0.859
Y.3	0.814	0.660	0.532	0.701	0.943
Y.4	0.825	0.472	0.649	0.678	0.842
Y.5	0.817	0.683	0.661	0.675	0.913
Y.6	0.803	0.643	0.553	0.646	0.927
Y.7	0.802	0.658	0.630	0.660	0.897
Y.8	0.795	0.625	0.525	0.620	0.905
Z.1	0.910	0.438	0.671	0.667	0.820
Z.2	0.929	0.611	0.600	0.672	0.821
Z.3	0.938	0.468	0.684	0.690	0.832

Z.4	0.730	0.492	0.204	0.366	0.598
Z.5	0.910	0.618	0.649	0.738	0.857

**4.2. Evaluasi Inner Model**

**4.2.1. Nilai R-square**

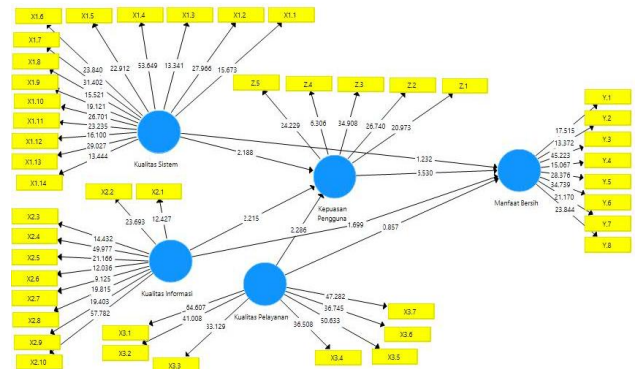
Nilai *R-Square* sebesar 0,611 menunjukkan bahwa variansi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan dapat berkontribusi dalam menjelaskan variansi variabel kepuasan pengguna sebesar 61,1%. Sedangkan nilai *R-square* sebesar 0,850 menunjukkan bahwa variasi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna dapat berkontribusi dalam menjelaskan variansi variabel manfaat bersih sebesar 85% (Tabel 4).

**Tabel 4. Nilai R-square**

Variabel	R-square
Kepuasan Pengguna	0.611
Manfaat Bersih	0.850

**4.2.2. Uji Hipotesis**

Pengujian hipotesis melalui metode Bootstrapping menghasilkan nilai t-hitung sebagaimana disajikan dalam Gambar 2 sebagai berikut.



**Gambar 2. PLS Bootstrapping**  
Sumber: Olah Data Peneliti, 2025

**Tabel 5. Uji Hipotesis**

Hipotesis	koefisien	t-hitung	P	Kesimpulan
Kualitas Sistem → Manfaat Bersih	0.125	1.232	0.218	Ditolak
Kualitas Informasi → Manfaat Bersih	0.210	1.699	0.090	Ditolak
Kualitas Pelayanan → Manfaat Bersih	0.065	0.857	0.392	Ditolak
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0.353	2.188	0.029	Diterima
Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0.276	2.215	0.027	Diterima
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna	0.293	2.286	0.023	Diterima
Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	0.225	2.092	0.037	Diterima

Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	0.176	1.753	0.080	Ditolak
Kualitas Pelayanan → Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih	0.186	2.216	0.027	Diterima

Berdasarkan pada Tabel 5 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Suma, dkk (2023) yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih. Hasil penelitian lain oleh Saputri, dkk (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Pada tabel 5 juga dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna tidak mampu memediasi hubungan antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih. Sedangkan variabel kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih.

### 5. KESIMPULAN

Dari hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih. Sedangkan terdapat pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Untuk variabel mediasi yaitu variabel kepuasan pengguna, diperoleh kesimpulan bahwa kepuasan pengguna mampu memediasi hubungan antara kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih. Namun, tidak mampu memediasi antara kualitas informasi terhadap manfaat bersih.

Saran pada penelitian selanjutnya adalah untuk menambahkan variabel lain seperti persepsi kegunaan, kompetensi pengguna, dan penggunaan sistem. Dan responden dapat ditambahkan dari kalangan mahasiswa. Saran untuk institusi adalah untuk lebih fokus dalam memperbaiki kualitas layanan karena variabel tersebut tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30.
- [2] Radityo, M. D., & Zulaikha, N. (2007). Pengujian Model DeLone & McLean dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen. *Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar* 26-28.
- [3] Efiloğlu Kurt, M. (2018). Examining an e-learning system through the lens of the Information Systems Success Model: Empirical evidence from Italy. *Education and Information Technologies*, 23(4), 1689–1704.
- [4] Sharma, A., & Lijuan, M. (2015). The Effects of Online Service Quality of E-Commerce Websites on User Satisfaction. *The Electronic Library*, 33(3), 468-485.
- [5] Nugroho, A. M., Utami, P., & Taufiq, M. (2013). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Penerimaan Mahasiswa Baru (PMB) Online Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. *Jurnal Teknologi Informasi*, 8(24), 213-220
- [6] Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D., & Weerakkody, V. (2014). Investigating Success of an E-Government Initiative: Validation of an Integrated IS Success Model. *Information Systems Frontiers*, 17(1), 127-142.
- [7] Almaiah, M. A., & Alismaiel, O. A. (2018). Examination of Factors Influencing the Use of Mobile Learning System: An Empirical Study. *Education and Information Technologies*, 23(2), 703–731.
- [8] Li, L. (1997). Perceived Importance of Information System Success Factors: A Meta-Analysis of Group Differences. *Information & Management*, 32(1), 15-28.
- [9] Livari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone & McLean Model of Information System Success. *The DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 35-57.
- [10] Zheng, L., Chen, Y., & Benbasat, I. (2013). The Impact of Information Quality and System Quality on Users' Continuance Intention in Information-Exchange Virtual Communities: An Empirical Investigation. *Decision Support Systems*, 56, 513–524.
- [11] Widiastuti, R., & Rini, S. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna serta Dampaknya terhadap Manfaat Bersih (Studi pada Pengguna Sistem Informasi Beban Kinerja Dosen Universitas Negeri Malang). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi*, 5(3), 110-119.
- [12] Gorla, N., Somers, T. M., & Wong, B. (2010). Organizational Impact of System Quality, Information Quality, and Service Quality. *Journal of Strategic Information Systems*, 19(3), 207–228.
- [13] Saha, S., Nath, P., & Salehi-Sangari, E. (2012). Evaluation of Government E-Tax Websites: An Information Quality and System Quality Approach. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 306–320.
- [14] Supriyono, E. (2017). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Di Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) Menggunakan Pendekatan Model DeLone & McLean. *Jurnal Pendidikan Teknik Informatika*, 1(1), 1-13.
- [15] Wu, C. H. (2007). Extending the DeLone and McLean Information Systems Success Model for E-Commerce Website Success. *Information & Management*, 44(5), 435–444.
- [16] Suma, M., Amali, L. N., & Lahinta, A. (2023). Analisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kebermanfaatan sistem pada SIMDA Keuangan. *Journal of System and Information Technology*, 3(1), 37–46.
- [17] Saputri, R., Baining, M. E., & Khairiyani, K. (2024). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap manfaat bersih aplikasi mobile banking dengan variabel intervening kepuasan pengguna. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 17(1), 126–138.