



Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik (SIKAD)

Venezia Thalia Metekohy^{1*}, Rylano Stefano Noya²

^{1,2}Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pattimura, Ambon, Indonesia

Email: ¹veneziathalmietekohy@gmail.com, ²stefankenshi@gmail.com

Informasi Artikel

Diterima : 17-09-2025

Disetujui : 01-10-2025

Diterbitkan : 15-11-2025

ABSTRACT

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) is one of the systems used by students of the Faculty of Economics and Business, Universitas XYZ to help obtain information related to academic information which includes student data, lecturer data, grades, class schedules, as well as research results and scientific publications. The study adopts variables in DeLone & McLean Information System Success model, excluding the variables of use and net benefits to better align to determine the extent to which information quality, system quality, and service quality influence user satisfaction with the academic information system. The sample was determined using purposive sampling with specific criteria, resulting in 181 respondents. Data were collected through the distribution of questionnaires. The analysis technique employed in this study is quantitative descriptive analysis using multiple linear regression. The results indicate that information quality and service quality have a significant influence on user satisfaction, while system quality does not have a significant effect on user satisfaction with the Academic Information System (SIKAD).

Keyword: *Delone & Mclean Model, Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction*

ABSTRAK

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) merupakan salah satu sistem yang digunakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas XYZ untuk membantu memperoleh informasi mengenai hal-hal yang berkaitan dengan informasi akademik mencakup data mahasiswa, data dosen, nilai, jadwal kuliah, juga hasil penelitian dan publikasi ilmiah. Dalam penelitian ini akan menggunakan variabel-variabel dalam model DeLone & McLean, dengan mengurangi variabel penggunaan dan manfaat bersih, hal ini dilakukan untuk menyesuaikan dengan penelitian dan sistem

informasi yang diteliti, untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik,. Dalam penelitian ini sampel ditentukan dengan cara *purposive sampling* menggunakan beberapa kriteria yang ditentukan, sehingga sampel yang didapat sebesar 181 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebar kuisioner. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan analisis regresi linear berganda. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD).

Kata Kunci: DeLone & McLean, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

1. PENDAHULUAN

Perkembangan zaman dibarengi dengan teknologi yang mengalami perubahan pesat, banyak hal baru tercipta yang awalnya tidak mungkin terjadi, menjadi mungkin. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis aktivitas yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas segala proses bisnis (Alwi, Bunga Ivanisa and Respati, 2023). Hasil pengembangan dari teknologi informasi adalah sistem informasi. Sistem informasi memiliki peran penting dalam memberikan layanan yang lebih baik dan menciptakan keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana pemanfaatan sistem informasi dapat menjadi solusi efektif dalam mengatasi berbagai kendala dan meningkatkan kualitas layanan (Widyaningrum, Sholihah and Haryono, 2024). Pemanfaatan sistem informasi dapat dilihat dari seberapa puas pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Apabila tingkat kepuasan pengguna akan suatu sistem informasi semakin tinggi, maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dihasilkan (Tulodo and Solichin, 2019).

Salah satu model yang sering digunakan dalam pengukuran, dilakukan dengan menggunakan model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (1992), terdiri dari enam variabel yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), dampak organisasi (*organizational impact*), kemudian diperbarui model DeLone dan McLean (2003) dengan menyesuaikan variabel- variabel apa saja yang akan diukur dalam penelitian.

Untuk kepentingan penelitian ini maka dilakukan wawancara kepada beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mengakses SIKAD. Dari hasil wawancara menunjukkan bahwa penerapan SIKAD pada mahasiswa dapat membantu mahasiswa dalam proses pengecekan nilai, data perkuliahan, serta memperoleh semua informasi mengenai kegiatan akademik termasuk informasi bimbingan akademik dan bimbingan skripsi juga penelitian dan publikasi ilmiah, tanpa harus menunggu proses

manual dari pihak kampus, disisi lain mahasiswa juga malas mengakses sistem karena masih menyukai proses pengecekan data akademik secara manual di majalah dinding kampus, pendaftaran dan proses bimbingan yang dilakukan secara manual secara menyeluruh tanpa menggunakan sistem, selain itu karena banyak kendala pada sistem, kendalanya ialah sistem sering *error* saat *login*, masih banyak *bug* yang ditemukan dalam sistem, kemudian banyak menu yang terdapat pada sistem tidak dimanfaatkan, atau dimanfaatkan tetapi belum maksimal. Dari kenyataan yang terjadi di lapangan, maka akan dilakukan penelitian yang lebih mendalam kepada pihak-pihak yang telah mengakses SIKAD dalam hal ini mahasiswa, dengan menggunakan model DeLone dan McLean yang sudah diperbarui, model ini dipilih karena dianggap mampu untuk menjelaskan evaluasi sistem dari sisi pengguna yaitu kepuasan pengguna (Utomo and Mariana, 2023).

Pada penelitian- penelitian yang dilakukan sebelumnya dengan menggunakan enam variabel dari model pendekatan, dilakukan untuk mengetahui faktor- faktor yang mempengaruhi keberhasilan dan kegagalan implementasi sistem informasi, kemudian dijadikan acuan untuk perbaikan kedepan (Ardiansyah, Elfiswandi and Pratiwi, 2024). Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Darriel *et al.*, (2025), menunjukkan bahwa kualitas informasi berperan sebagai faktor utama yang mempengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, sementara kualitas sistem juga memengaruhi kepuasan pengguna, kepuasan pengguna mendorong penggunaan sistem yang konsisten dan berdampak positif pada kinerja individu yang pada akhirnya menghasilkan manfaat kepada organisasi secara signifikan. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Meilani, Suroso and Yulianti (2020), menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih.

Dari penjelasan penelitian-penelitian sebelumnya, dapat dilihat bahwa belum ada kesepakatan yang pasti dari hasil penelitian, sehingga diperlukan untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini akan menggunakan variabel-variabel dari model DeLone & McLean (2003), dengan mengurangi variabel manfaat bersih (*net benefit*) dan variabel penggunaan (*use*), hal tersebut dilakukan untuk menyesuaikan dengan penelitian dan sistem informasi yang digunakan, dengan menggunakan variabel-variabel lainnya sebagai salah satu hal yang penting dalam menentukan penerimaan suatu sistem. Dalam penelitian ini akan menggunakan variabel-variabel dalam model DeLone & McLean untuk melihat pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada salah satu sistem yang telah diterapkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas XYZ, yaitu Sistem Informasi Akademik (SIKAD).

2. METODE

2.1 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan merupakan penelitian eksplanatori dengan menguji hipotesis mengenai hubungan kausal dari variabel-variabel yang telah diamati dan diteliti dengan pendekatan kuantitatif. Variabel-variabel dalam penelitian ini terdiri atas variabel independent (X) meliputi, kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas layanan (*service quality*), dan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini meliputi, kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas XYZ. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling* pada mahasiswa FEBIS sebanyak 178 responden, pada penelitian ini perhitungan jumlah sampel minimal menggunakan rumus slovin, dengan penjabaran sebagai berikut;

$$n = \frac{N}{1 + N.e^2}$$

Gambar 1. Rumus Slovin

Keterangan :

N = besar populasi/ jumlah populasi

n = jumlah sampel

e = batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

$n = N / (1 + (N \times e^2))$

$n = 320 / (1 + (320 \times 0,05^2))$

$n = 320 / (1 + (320 \times 0,0025))$

$n = 320 / (1 + 0,8)$

$n = 320 / 1,8$

$n = 177,78$

Kemudian dibulatkan menjadi 178 responden, dengan jumlah mahasiswa pada baru progdi Manajemen (MGT) sebanyak 320 mahasiswa. Dengan jumlah perhitungan sampel diharapkan dapat mewakili seluruh populasi yang ada. Kriteria yang akan digunakan dalam pengambilan sampel adalah sebagai berikut: (1) mahasiswa baru Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) jurusan manajemen (MGT), (2) mahasiswa MGT yang pernah mengakses SIKAD.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini terbagi atas data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau subjek penelitian (Varastika *et al.*, 2025). Data tersebut diperoleh dengan melakukan wawancara pada tahap awal untuk melihat kondisi yang terjadi saat

mahasiswa menggunakan SIKAD terhadap beberapa mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) jurusan manajemen (MGT) untuk mengetahui masalah- masalah apa saja yang terdapat dalam penggunaan sistem informasi. Penyebaran kuisisioner yang kemudian dibagikan kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEBIS) jurusan manajemen (MGT) pada semester ganjil 2025/ 2026 per tanggal 4 Agustus sampai 8 September 2025 ke 181 mahasiswa dari 320 jumlah seluruh mahasiswa pengguna sistem. Penyebaran kuisisioner dilakukan dengan membagikan *link google form* ke beberapa mahasiswa baru yang menggunakan SIKAD, yang kemudian dibagikan ke mahasiswa baru, *link* juga dibagikan lewat *email student*. Sesuai dengan kriteria pengambilan sampel. Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala pengukuran interval dengan *likert scale*, 1. Sangat setuju, 2. Setuju, 3. Tidak setuju, 4. Sangat tidak setuju. Sedangkan data sekunder diperoleh dari studi pustaka, penelitian terdahulu, literature dan jurnal- jurnal yang berhubungan dengan permasalahan penelitian.

2.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan menggunakan analisis uji hipotesis atau analisis statistik inferensial yaitu menarik kesimpulan dari pengujian hipotesis, langkah- langkah analisis data adalah sebagai berikut: (1) uji validitas, dilakukan untuk melihat sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melakukan fungsi ukur, (2) uji reliabilitas, merupakan alat yang digunakan untuk mengukur kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Kuesioner dapat dikatakan *reliable* atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu (Yuningsih, 2019), (3) uji asumsi klasik yang terdiri, Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Uji multikorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam regresi ditemukan korelasi antar variabel. Uji Heteroskedastisitas, bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan. (4) Pengujian hipotesis dengan teknik analisis data menggunakan teknik analisis linear berganda. Persamaan yang dapat dibentuk dari analisis linear berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = kepuasan pengguna

X₁ = kualitas informasi

X₂ = kualitas sistem

X₃ = kualitas layanan

α = konstanta

β = koefisien regresi

ε = standart of error

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Uji Hipotesis

Berdasarkan tujuan dalam penelitian ini terdapat 3 hipotesis yang akan diuji yaitu : H1 : Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*); H2 : Kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*); H3 : Kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 atau nilai t hitung lebih besar dari t tabel maka dapat di ambil kesimpulan bahwa variabel X berpengaruh terhadap variabel Y, sebaliknya jika nilai signifikansi lebih dari 0,05 atau nilai t hitung lebih kecil dari t tabel dapat dikatakan bahwa variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. nilai t tabel didapat dari penjelasan sebagai berikut:

$$t \text{ tabel} = t (\alpha / 2 ; n-k-1)$$

Keterangan,

α = tingkat kepercayaan

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel x

$$t \text{ tabel} = t (\alpha / 2 ; n-k-1) = (0,05 / 2 ; 181-3-1)$$

$$= (0,025 ; 177) = 1,973$$

Tabel 1. Hasil analisis regresi

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	1.356	.627			2.161	.032
TOTAL_KI	.285	.050	.438		5.664	.000
TOTAL_KS	.068	.049	.119		1.381	.169
TOTAL_KL	.226	.094	.209		2.411	.017

a. Dependent Variable: TOTAL_KP

Dari tabel 1, menunjukan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh X1 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,005$ dan nilai t hitung $5,664 > 1,973$ (*t tabel*), sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima, variabel kualitas informasi (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Nilai signifikansi untuk pengaruh X2 terhadap Y sebesar $0,169 > 0,05$ dan nilai t hitung $1,381 < 1,973$ (t tabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 ditolak, variabel kualitas sistem (X2) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

Nilai signifikansi untuk pengaruh X3 terhadap Y sebesar $0,017 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,411 < 1,973$ (t tabel), sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima, variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). Dengan hasil tersebut maka persamaan yang dapat disusun adalah :

$$Y = 1.356 + 0,285X_1 + 0,068X_2 + 0,226X_3 + \varepsilon$$

3.2. Pembahasan

3.2.1 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Dari hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa H1 diterima, sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Ilmawati and Pujani, (2020), Berikang *et al.*, (2025), Lutfi, (2023), dan Mater *et al.*, (2024) bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, diperkirakan sesuai dengan keadaan mahasiswa dalam menggunakan sistem, terlihat bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari SIKAD tergolong baik, tingkat keakuratan informasi yang didapat dan pembaruan informasi pada sistem, dengan kata lain informasi yang ada pada sistem selalu di-update sehingga mahasiswa dapat mengetahui informasi terkini, seperti pada menu berita dan kegiatan terbaru yang disediakan di dalam sistem seperti kalender akademik berita mengenai prestasi mahasiswa juga data kelas atau data perkuliahan. Kualitas informasi yang didapat mudah dipahami dan bersifat lengkap, kualitas informasi yang didapat dari SIKAD sesuai dengan kebutuhan mahasiswa yaitu informasi terkait data kelas dan nilai, menu ini adalah bagian yang sangat sering diakses karena kualitas informasi yang diberikan selalu akurat. Dengan hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi SIKAD dapat dikatakan mampu untuk memenuhi kepuasan dari pengguna SIKAD.

3.2.2 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Sesuai dengan hasil pada tabel 1, menunjukkan bahwa H2 ditolak, seperti pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Walean, Cindy and Supit, (2023) dan Wara *et al.*, (2021) bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.. SIKAD belum bisa memenuhi kebutuhan mahasiswa tanpa adanya hambatan atau masalah, fitur-fitur dalam SIKAD juga belum digunakan secara menyeluruh sehingga belum dapat dikatakan efektif, seperti yang terjadi pada beberapa mahasiswa sesuai laporan yang diterima selama melakukan penelitian yaitu penggunaan sistem yang diwajibkan atau *Mandatory* tidak dapat dijadikan tolak ukur untuk menentukan kepuasan dari pengguna SIKAD, masih banyak kendala yang dialami mahasiswa saat menggunakan SIKAD sehingga sistem belum mampu memenuhi kepuasan pengguna SIKAD. Hasil sebaliknya dapat dilihat dari penelitian yang dilakukan oleh Wang *et al.*, (2024), kualitas sistem sangat berpengaruh pada kepuasan pengguna, hal ini dikarenakan sistem yang diuji merupakan sistem yang tidak bersifat wajib, sistem mGovernment dibuat untuk membangun kepercayaan pengguna melalui masa krisis pandemi, sehingga yang diperoleh ialah kepuasan dalam penggunaan sistem.

3.2.3 Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Tabel 1 juga memberikan hasil bahwa bahwa H3 dalam penelitian ini diterima, sejalan dengan penelitian Berikang *et al.*, (2025) dan Meilani, Suroso and Yuliati, (2020), kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil kuisioner yang telah dilakukan terlihat bahwa kualitas layanan pada SIKAD mampu untuk memberikan kepuasan informasi, dalam hal ini SIKAD membantu mahasiswa untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan tentang aktifitas perkuliahaan, selain itu kepuasan yang didapat terhadap kualitas layanan secara menyeluruh karena selalu mengutamakan pengguna dalam memberikan informasi, pengguna juga merasa aman untuk untuk mengakses data mengenai keperluan perkuliahaan menyangkut data yang berhubungan dengan segala kegiatan perkuliahan dinilai aman, juga layanan yang diberikan lewat informasi mengenai aktifitas perkuliahaan dapat diterima oleh pengguna dengan tepat dan tidak memerlukan waktu yang lama. Dengan hasil tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas layanan dari SIKAD cukup mampu untuk memenuhi kepuasan dari pengguna SIKAD.

4. PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Hasil pengujian analisis statistik yang dilakukan berdasarkan penyusunan hipotesis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa: kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD), kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD), dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik (SIKAD). Dari hasil pengujian dapat dilihat bahwa penerapan sistem belum sepenuhnya bisa dikatakan berhasil, semakin baik kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang didapat maka semakin besar kepuasan pengguna dalam penggunaan sistem, sebaliknya pada hasil penelitian kualitas sistem, semakin buruk kualitas dari sistem maka semakin kecil kepuasan pengguna. Peningkatan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan diperlukan dalam penerapan sistem agar pengguna, dalam hal ini mahasiswa dapat menggunakan sistem tanpa adanya kendala dan dapat merasakan manfaat – manfaat dalam menggunakan sistem secara menyeluruh.

4.2. Saran

Dalam penelitian ini sampel yang diteliti hanya dilakukan terhadap mahasiswa sebagai pengguna sistem karena sistem masih tergolong sangat baru, penelitian kedepan sebaiknya sertakan dosen sebagai sampel agar dapat mengetahui hasil dari dosen dan mahasiswa sebagai perbandingannya. Dalam penelitian kedepan sebaiknya dilakukan pada sistem maupun aplikasi yang bersifat sukarela agar model yang digunakan dalam penelitian semakin berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Bunga Ivanisa, N.K. and Respati, H.T. (2023) 'Analisis Penggunaan Website Sistem Informasi Akademik (SIAMIK) Menggunakan Metode Delone and Mclean', *CHAIN: Journal of Computer Technology, Computer Engineering, and Informatics*, 1(3), pp. 86–96. Available at: <https://doi.org/10.58602/chain.v1i3.45>.
- Ardiansyah, F.H., Elfiswandi and Pratiwi, H. (2024) 'Success Analysis of Online Absence System With Delone and Mclane Model Approach At the Regional Financial and Asset Management Agency', *Santhet: Jurnal Sejarah, Pendidikan, dan Humaniora*, 8(2), pp. 12575–12588. Available at: <https://doi.org/10.36526/js.v3i2.4334>.
- Berikang, R. *et al.* (2025) 'Pengukuran Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Akademik pada Perguruan Tinggi Menggunakan Model Delone and Mclean', *Remik*, 9(1), pp. 10–22. Available at: <https://doi.org/10.33395/remik.v9i1.14229>.
- Darriel, M. *et al.* (2025) 'Evaluating ERP System Success Through the DeLone and McLean Model in Financial Organizations', 8(1). Available at: <https://doi.org/10.32877/bt.v8i1.2513>.
- Ilmawawn, M.R. and Pujani, V. (2020) 'Analisis Keberhasilan Enterprise Resource Planning Menggunakan Model DeLone and McLean Tingkat Individual', *Jurnal Nasional Teknologi dan Sistem Informasi*, 6(1), pp. 64–73. Available at: <https://doi.org/10.25077/teknosi.v6i1.2020.64-73>.
- Lutfi, A. (2023) 'Factors affecting the success of accounting information system from the lens of DeLone and McLean IS model', *International Journal of Information Management Data Insights*, 3(2), p. 100202. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.ijime.2023.100202>.
- Mater, W. *et al.* (2024) 'Developing a success model of a social student relationship management system', *Heliyon*, 10(4), p. e25941. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25941>.
- Meilani, L., Suroso, A.I. and Yulianti, L.N. (2020) 'Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2), pp. 137–144. Available at: <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>.
- Tulodo, B.A.R. and Solichin, A. (2019) 'Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)', *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), pp. 25–43.
- Utomo, A.P. and Mariana, N. (2023) 'Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Universitas', 10(1), pp. 565–579.

- Varastika, D. *et al.* (2025) 'Telematics and Informatics Reports Mobile passport success in indonesia based on the DeLone – McLean information systems success model', *Telematics and Informatics Reports*, 20(September), p. 100251. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.teler.2025.100251>.
- Walean, R.H., Cindy, N. and Supit, C. (2023) 'SEIKO : Journal of Management & Business Analisis Penerapan Sistem Informasi Ppdb Online Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Delone Dan Mclean', 6(2), pp. 9–24.
- Wang, J. *et al.* (2024) 'Heliyon The role of mGovernment applications in building trust during public crises : Evidence from the COVID-19 epidemic', *Heliyon*, 10(12), p. e32476. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e32476>.
- Widyaningrum, T., Sholihah, Q. and Haryono, B.S. (2024) 'The Delone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System', *Journal of Education Technology*, 8(1), pp. 86–94. Available at: <https://doi.org/10.23887/jet.v8i1.71080>.
- Yuningsih, Y. (2019) 'Metode Delone dan Mclean Dalam Kepuasan Konsumen Terhadap Aplikasi Shopee', 6(1), pp. 55–64.