

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
RETAIL PADA APOTEK MUTIARA MENGGUNAKAN
*INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)***

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Dalam memperoleh gelar Sarjana Komputer
Program Studi Sistem Informasi**



Disusun Oleh :

YOLAN SALSABILLA

19082010085

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2023

SKRIPSI

EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
RETAIL PADA APOTEK MUTIARA MENGGUNAKAN
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Disusun Oleh:

YOLAN SALSABILLA

19082010085

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 24 November 2023

Pembimbing :

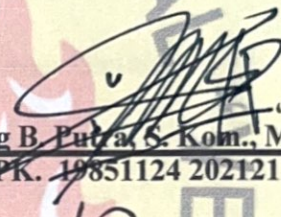
Tim Penguji :

1.



Asif Farogi, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

1.



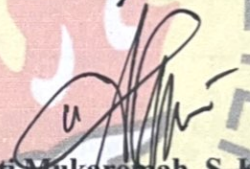
Agung B. Putra, S. Kom., M. Kom.
NIPPPK. 19851124 2021211 1003

2.



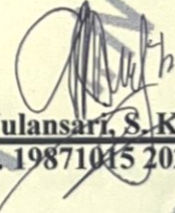
Eristya Maya Safitri, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

2.



Siti Mukaromah, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19810704 202121 2011

3.



Anita Wulansari, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, M.T.
NIP.19681126 199403 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
RETAIL PADA APOTEK MUTIARA MENGGUNAKAN
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)**

Disusun Oleh:

YOLAN SALSABILLA
19082010085

**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang November
Periode 2023 pada Tanggal 24 November 2023**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2

Asif Faroqi, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

Eristya Mava Safitri, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19930316 2019032 020

Mengetahui,
Ketua Program Studi Informasi
Fakultas Ilmu Komputer
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Agung Brastama Putra, S. Kom., M. Kom.
NIPBPK. 19851124 2021211 003



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

KETERANGAN REVISI

Kami yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : Yolana Salsabilla
NPM : 19082010085
Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 29 Desember 2023 dengan judul :

EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI
RETAIL PADA APOTEK MUTIARA MENGGUNAKAN
INFORMATION SYSTEM SUCCESS MODEL (ISSM)

Oleh karenanya mahasiswa tersebut diatas dinyatakan bebas revisi Ujian Negara Lisan Skripsi dan diizinkan untuk membukukan laporan SKRIPSI dengan judul tersebut.

Surabaya, 29 Desember 2023

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

1. Agung B. Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19851124 2021211 1003
2. Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19810704 202121 2011
3. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.
NIP. 19871015 202203 2005

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Asif Faroqi, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

Eristva Maya Safitri, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19930316 2019032 020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
"VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Yolán Salsabilla
NPM : 19082010085
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir sebagai berikut :

**EVALUASI FAKTOR KESUKSESAN PENERAPAN APLIKASI RETAIL
PADA APOTEK MUTIARA MENGGUNAKAN INFORMATION SYSTEM
SUCCESS MODEL (ISSM)**

Bukan merupakan plagiat dari Skripsi/Tugas Akhir/Penelitian orang lain dan juga bukan Produk/Hasil Karya yang saya beli dari orang lain.

Saya juga menyatakan bahwa Skripsi/Tugas Akhir ini adalah pekerjaan saya sendiri, kecuali yang dinyatakan dalam Daftar Pustaka dan tidak pernah diajukan untuk syarat memperoleh gelar di Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur maupun di Instansi Pendidikan lain. Jika dinyatakan dikemudian hari pernyataan terbukti benar, maka saya bertanggung jawab penuh dan siap menerima segala konsekuensi, termasuk pembatalan ijazah dikemudian hari.

Surabaya, 29 Desember 2023

Hormat Saya,



Yolán Salsabilla
NPM. 19082010085

Judul : Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Retail Pada
Apotek Mutiara Menggunakan *Information System
Success Model* (ISSM)

Pembimbing 1 : Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom.

Pembimbing 2 : Eristya Maya Safitri, S.Kom., M.Kom.

ABSTRAK

Perkembangan bisnis saat ini tidak dapat dipisahkan dari peran penting sistem informasi. Adanya perkembangan sistem informasi digunakan sebagai alat untuk mengatasi persaingan bisnis. Banyak sektor bisnis yang sudah mulai menerapkan aplikasi untuk menunjang proses bisnisnya, termasuk apotek. Berdasarkan pada kategori produk, kemungkinan aplikasi yang diimplementasikan di apotek adalah jenis *Point of Sales Software*.

Beberapa cabang bisnis masih tergolong baru dalam menggunakan sistem informasi untuk mendukung proses bisnisnya, termasuk Aplikasi Retail Apotek Mutiara. Dengan adanya aplikasi retail tersebut, informasi yang diberikan oleh sistem dapat diolah dengan lebih cepat, akurat, dan efektif, dibandingkan dikerjakan secara manual. Dengan volume pelanggan yang besar serta lingkungan bisnis yang semakin kompetitif, Apotek Mutiara berharap aplikasinya dapat mendukung pelayanan terbaik bagi para pelanggannya dibandingkan aplikasi retail para pesaingnya. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis kesuksesan terhadap aplikasi ini untuk membuktikan secara ilmiah mengenai kesuksesan Aplikasi Retail Apotek Mutiara menggunakan konsep *Information System Success Model* (ISSM) yang dikemukakan oleh DeLone and McLean.

Pada skripsi ini berusaha menganalisis faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan penerapan aplikasi ini di Apotek Mutiara. Data dikumpulkan dengan cara mensurvei 43 karyawan yang bekerja di seluruh cabang Apotek Mutiara, kemudian dianalisis dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* berpengaruh dalam mendukung kesuksesan Aplikasi Retail Apotek Mutiara.

Kata Kunci: *Point of Sales*, ISSM, DeLone and McLean, Kesuksesan Aplikasi, Sistem Informasi

KATA PENGANTAR

Atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, penulis panjatkan puji dan syukur karena dengan nikmat dan rahmat-Nya, penulis diberikan karunia untuk mampu menulis dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kesuksesan Penerapan Aplikasi Retail Pada Apotek Mutiara Menggunakan Information System Success Model (ISSM)” secara tepat waktu. Tujuan dari adanya penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai pemenuhan salah satu rangkaian persyaratan untuk mencapai kelulusan pada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur tepatnya pada Fakultas Ilmu Komputer, program studi Sistem Informasi untuk kemudian memperoleh gelar Sarjana Komputer. Skripsi ini diharapkan untuk dapat dijadikan wadah informasi dan pengetahuan kepada masyarakat mengenai permasalahan dan studi kasus yang diangkat oleh penulis.

Penulisan serta penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dengan adanya bantuan dari beberapa pihak. Dengan demikian, penulis ucapkan rasa penuh terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua, saudara, dan teman-teman yang senantiasa selalu memberikan doa, dukungan, materi dan hiburan sehingga penulis terus semangat dan termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini,
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom sebagai pembimbing pertama yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan arahan, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Eristya Maya Safitri S.Kom., M.Kom sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi,

memberikan arahan, dan memberikan solusi terbaik terhadap kesalahan yang muncul dalam penyusunan skripsi ini,

4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom selaku koordinator program Studi Sistem Informasi UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh dosen program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer yang telah bersedia untuk membagikan ilmu nya kepada saya selama menuntut ilmu di UPN “Veteran” Jawa Timur.

Dengan disusunnya skripsi ini, penulis berharap agar ilmu yang tertuang dapat diterima maksud dan tujuannya dengan baik. Kritik dan saran yang membangun akan diterima demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini. Oleh karenanya, ilmu pengetahuan yang tertuang baik secara teoritis maupun pada praktik pelaksanaannya secara langsung dalam skripsi diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat.

Surabaya, November 2023

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Relevansi SI	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Sistem Informasi	9
2.2 Aplikasi Apotek Mutiara.....	10
2.3 Point of Sales	11
2.4 DeLone and McLean Information System Success Model (ISSM).....	14
2.5 Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	22
3.1 Alur Penelitian	22
3.2 Studi Literatur dan Observasi	22
3.3 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah.....	23
3.4 Model Konseptual	24
3.5 Hipotesis Penelitian.....	27
3.6 Menentukan Populasi	32
3.7 Skala Likert	32
3.8 Penyusunan Instrumen Pertanyaan	33
3.9 Pengumpulan Data	39
3.10 Analisis Data	40
BAB IV	45
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Data Demografi Responden	45

4.2 Pengukuran Kesuksesan Aplikasi Retail Apotek Mutiara	48
4.3 Analisis Statistik Deskriptif	49
4.4 Analisis Data Inferensial	64
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	77
BAB V	89
PENUTUP	89
5.1 Kesimpulan	89
5.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 3.2 Hipotesis Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Skala Likert	33
Tabel 3.4 Instrumen Pertanyaan	33
Tabel 3.5 Tingkat Kesuksesan.....	40
Tabel 4.1 Usia Responden.....	45
Tabel 4.2 Pengukuran Kesuksesan Aplikasi Retail Apotek Mutiara	48
Tabel 4.3 Frekuensi Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	50
Tabel 4.4 Statistik Jawaban Variabel <i>System Quality</i>	52
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	53
Tabel 4.6 Statistik Jawaban Variabel <i>Information Quality</i>	54
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	55
Tabel 4.8 Statistik Jawaban Variabel <i>Service Quality</i>	57
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Variabel <i>Intention to Use</i>	58
Tabel 4.10 Statistik Jawaban Variabel <i>Intention to Use</i>	59
Tabel 4.11 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	60
Tabel 4.12 Statistik Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	61
Tabel 4.13 Frekuensi Jawaban Variabel <i>User Satisfaction</i>	62
Tabel 4.14 Statistik Jawaban Variabel <i>Net Benefits</i>	64
Tabel 4.15 Outer Loadings	65
Tabel 4.16 Internal Consistent Reliability.....	68
Tabel 4.17 Nilai AVE.....	69
Tabel 4.18 Discriminant Validity	70
Tabel 4.19 Nilai R- Square	71
Tabel 4.20 Nilai F - Square	72
Tabel 4.21 Hasil Uji Hipotesis	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Manajemen Sistem Informasi (Laudon, 2014).....	6
Gambar 2.1 Aplikasi Retail Apotek Mutiara	10
Gambar 2.2 Model DeLone and McLean (2003).....	14
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Model Konseptual	24
Gambar 4.1 Demografi Jenis Kelamin Responden	46
Gambar 4.2 Demografi Tingkat Pendidikan Responden	47
Gambar 4.3 Hasil Bootstrapping Smart – PLS	74