

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI LIVIN
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM
DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

FADILLAH TYANTO BAGASKORO

19082010111

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

2024

SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI LIVIN BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN MODIFIKASI

Disusun Oleh:

Fadillah Tyanto Bagaskoro
19082010111

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 5 Januari 2024

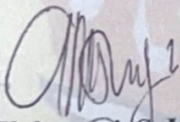
Pembimbing :

1.



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

2.



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

Tim Penguji :

1.



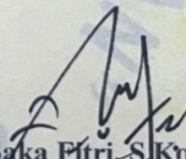
Asif Faruqi, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19870519 2018031 001

2.



Siti Mukaromah, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

3.



Anindo Saka Fitri, S. Kom., M. Kom.
NPT. 212199 30 325268

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

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI LIVIN
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM
DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

Disusun Oleh:

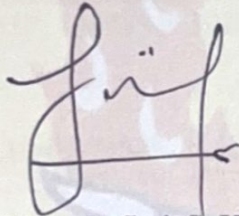
Fadillah Tyanto Bagaskoro

19082010111

**Telah Disetujui mengikuti Ujian Negara Lisan Gelombang Januari
Periode 2024 pada Tanggal 5 Januari 2024**

Menyetujui,

Dosen Pembimbing 1



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

Dosen Pembimbing 2



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

Mengetahui,

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



Agung Brastama Putra, S. Kom., M. Kom.
NIP. 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 : Fadillah Tyanto Bagaskoro

NPM : 19082010111

Program Studi : Sistem Informasi

Telah mengerjakan revisi Ujian Negara Lisan Skripsi pada tanggal 15 Januari 2024 dengan judul :

**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI LIVIN
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN
ISSM DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

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

Surabaya, 15 Januari 2024

Dosen penguji yang memeriksa revisi:

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

2. Siti Mukaromah, S. Kom., M. Kom.
NIP. 19810704 2021212 011

3. Anindo Saka Fitri, S.Kom., M. Kom.
NPT. 212199 30 325268

{
[Signature]
}
{
[Signature]
}
{
[Signature]
}

Mengetahui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

[Signature]

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

[Signature]

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



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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadillah Tyanto Bagaskoro
NPM : 19082010111
Program Studi : Sistem Informasi

Menyatakan bahwa Judul Skripsi/Tugas Akhir sebagai berikut :

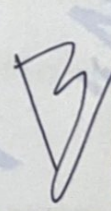
**ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI LIVIN
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN
ISSM DELONE & MCLEAN MODIFIKASI**

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, 15 Januari 2024

Hormat Saya,



METERAI TEMPEL
683AEALX044930397

Fadillah Tyanto Bagaskoro
NPM. 19082010111

KATA PENGANTAR

Atas kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan puji dan syukur karena dengan nikmat dan rahmat-Nya, penulis diberikan karunia untuk mampu menulis dan menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI LIVIN BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM DELONE MCLEAN MODIFIKASI” 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. Orang tua, dan Saudara penulis yang senantiasa selalu memberikan doa,dukungan, materi sehingga penulis terus semangat dan termotivasidalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Eristya Maya Safitri, 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 Anita Wulansari S.Kom., M.Kom sebagai pembimbing kedua yang telah memberikan dukungan untuk segera menyelesaikan skripsi, memberikan arahan, dan selalu sabar membimbing saya selama penyusunan skripsi ini.

4. Terimakasih saya ucapkan untuk para dosen dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur khususnya Fakultas Ilmu Komputer dalam membantu administrasi segala keperluan perkuliahan.

5. Terimakasih saya ucapkan juga untuk teman-teman dari TIM Prasmanan yaitu Harun Al Rasyid, Akhmad Nabil Darmawan, Bagas Adil Putra Jaya, Noer Alam, Akira Permata, Indy Millenio, Risav Arahman, Fauzan Atha sebagai teman yang selalu mendukung dan tempat berbagi ilmu seputar skripsi, perkuliahan dan selalu memberikan doa terbaik kepada penulis selama pengerjaan skripsi berlangsung.

6. Terimakasih saya ucapkan juga untuk Aby Ramadhani, Arofan Mahardian, Zami Khansa, Naufal , Alyak Chandra, Ida Ayu Putu Laras, Moh. Royhan, Hil dina , Caca Mirda, Tiara Wulansari, Reghi Givansa, Talenta Ekklesia, Bias Firmansyah. Yang selalu memberikan masukan dikala penulis sedang kebingungan.

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

Penulis

Judul : ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI LIVIN
BERDASARKAN PERSPEKTIF PENGGUNA MENGGUNAKAN ISSM
DELONE & MCLEAN MODIFIKASI
Pembimbing 1 : Eristya Maya Safitri, S.Kom, M.Kom
Pembimbing 2 : Anita Wulansari, S.Kom, M.Kom

ABSTRAK

Livin adalah aplikasi mobile banking yang disediakan oleh PT. Bank X yang baru di keluarkan pada bulan oktober 2021. Tujuan aplikasi mobile banking ini untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi keuangan melalui ponsel pintar mereka. Permasalahan gangguan error pada mobile banking Livin yang menyebabkan banyak pengguna tidak nyaman serta tidak dapat bertransaksi, beberapa pengguna menyatakan bahwa sering terjadi error dan beberapa pengguna juga mengkritik tampilan menu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Berdasarkan keluhan-keluhan tersebut maka terindikasi pihak PT. Bank X belum dapat dikatakan sukses dalam mengimplementasikan aplikasi livin sebagai mobile banking. Agar sistem informasi sukses dalam pengimplementasi perlu adanya analisis faktor kesuksesan penerapan Aplikasi Livin berdasarkan perspektif penggunaannya menggunakan ISSM Delone Mclean sehingga nantinya dapat diketahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna dan pengaruhnya terhadap niat berlanjut menggunakan Aplikasi Livin. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diketahui faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan aplikasi Livin adalah *Trust* dan *User satisfaction* yang dimana dua indikator tersebut dipengaruhi oleh *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Structural Assurance* dan *Task Characteristic*.

Kata kunci : Livin , Mobile Banking, ISSM Delone Mclean, Trust

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Relevansi SI.....	4
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 <i>SmartPhone</i>	8
2.2 <i>Mobile Banking</i>	8
2.3 Aplikasi <i>Livin</i>	9
2.4 ISSM Delone & Mclean	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Alur Penelitian.....	17
3.2 Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah	17
3.3 Studi Literatur.....	18
3.4 Model Konseptual.....	18

3.5 Populasi	19
3.5.2 Teknik Sampling.....	20
3.5.3 Skala Likert.....	21
3.6 Hipotesis Penelitian	22
3.7 Instrumen Pertanyaan	25
3.8 Pretest Kuesioner	29
Tabel 3.4 Average Variance Extracted (AVE)	32
3.9. Pengolahan dan Analisis Data	33
3.9.1 Analisis Deskriptif	34
1. Model Pengukuran (Outer Model)	34
2. Model Struktural (Inner Model).....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1 Demografi Responden	38
4.1.1 Demografi Responden berdasarkan Usia.....	38
4.1.2 Demografi Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.3 Demografi Responden berdasarkan Pekerjaan	39
4.1.4 Demografi Responden berdasarkan Kota Domisili.....	40
4.2 Statistik Jawaban Responden.....	40
4.2.1 Frekuensi Variabel System Quality	40
4.2.2 Frekuensi Variabel Information Quality	41
4.2.3 Frekuensi Variabel Service Quality	43
4.2.4 Frekuensi Variabel Task Characteristic	44
4.2.5 Frekuensi Variabel Structural Assurance.....	45
4.2.6 Frekuensi Variabel Trust	46
4.2.7 Frekuensi Variabel Customer Satisfaction.....	47
4.3 Analisis Inferensial	48
4.3.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	48
4.3.1.1 Validitas Konvergen (Convergen Validity)	48

4.3.1.2 Validitas Diskriminan	50
4.3.1.3 Uji Reliabilitas	53
4.3.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model).....	54
4.3.2.1 Uji Multikolinearitas.....	54
4.3.2.2 Uji Pengaruh Total (Total Effect)	55
4.3.2.3 Uji R-Square	60
4.3.2.4 Uji f-Square	61
4.3.3 Pengujian Hipotesis	62
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	65
4.4.1 Hubungan <i>Trust</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i>	66
4.4.3 Hubungan <i>Information Quality</i> Terhadap <i>Trust</i>	68
4.4.4 Hubungan Service Quality Terhadap Trust	70
4.4.5 Hubungan Task Characteristic Terhadap Trust	72
4.4.6 Hubungan Structural Assurance Terhadap Trust.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Skala Likert	21
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Tabel Instrumen Pertanyaan.....	25
Tabel 4. 1 Responden berdasarkan Usia	38
Tabel 4. 2 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4. 3 Responden berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel 4. 4 Responden berdasarkan Kota Domisili.....	40
Tabel 4. 5 Frekuensi Variabel System Quality	40
Tabel 4. 6 Frekuensi Variabel Information Quality	41
Tabel 4. 7 Frekuensi Variabel Service Quality	43
Tabel 4. 8 Frekuensi Variabel Task Characteristic	44
Tabel 4. 9 Frekuensi Variabel Structural Assurance.....	45
Tabel 4. 10 Frekuensi Variabel Trust.....	46
Tabel 4. 11 Frekuensi Variabel Customer Satisfaction.....	47
Tabel 4. 12 Outer Loading Validitas Konvergen	48
Tabel 4. 13 Average Variance Extracted (AVE)	50
Tabel 4. 14 Nilai Cross-Loadings	51
Tabel 4. 15 NilaiFornell-lecker Criterion.....	53
Tabel 4. 16 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	54
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas	55
Tabel 4. 18 Nilai R-square	60
Tabel 4. 19 Nilai f-Square	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tampilan Berita medcom.id.....	2
Gambar 1. 2 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi (Laudon & Laudon, 2018)	5
Gambar 2. 1 Tampilan Aplikasi Livin	11
Gambar 2. 2 ISSM DeLone & McLean (1992).....	12
Gambar 2. 3 ISSM DeLone & McLean (2003).....	13
Gambar 3. 1 Diagram Alur Proses	17
Gambar 3. 2 Model Konseptual	18
Gambar 3. 3 Data Pengguna.....	19
Gambar 3. 4 Perhitungan Responden.....	35
Gambar 4. 1 Hasil Pengujian Hipotesis	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara Responden	81
Lampiran 2. Hasil Wawancara Responden	82
Lampiran 3. Hasil Wawancara Responden	82
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	84
Lampiran 5. Surat Pernyataan Penelitian	85
Lampiran 6. Portal Berita	86
Lampiran 7. Kritik Pengguna.....	86
Lampiran 8. Kritik Pengguna.....	87
Lampiran 9. Kuesioner.....	87