



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI GOBIS SUROBOYO MENGGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN

AISYATUZ ZAHROH

NPM 21082010147

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**



SKRIPSI

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI GOBIS SUROBOYO MENGGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN

AISYATUZ ZAHROH

NPM 21082010147

DOSEN PEMBIMBING

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SURABAYA
2025**

Halaman ini sengaja dikosongkan

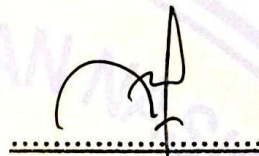
LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI GOBIS SUROBOYO MENGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN

Oleh :
AISYATUZ ZAHROH
NPM. 21082010147

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur Pada tanggal 5 Juni 2025

Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom
NIP. 198705192018031001



(Pembimbing I)

Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT
NIP. 198902252021211001



(Pembimbing II)

Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom
NIP. 198107042021212011



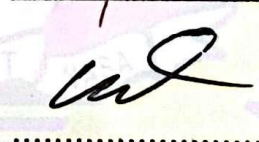
(Ketua Penguji)

Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom
NIP. 199602032024062001



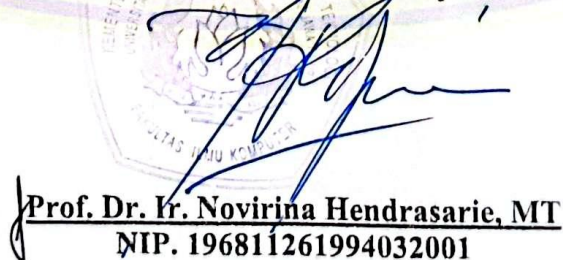
(Anggota Penguji II)

Virdha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom
NIP. 199810202024062002



(Anggota Penguji III)

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie, MT
NIP. 196811261994032001

Halaman ini sengaja dikosongkan

LEMBAR PERSETUJUAN

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI GOBIS SUROBOYO MENGUNAKAN ISSM DELONE & MCLEAN

Oleh:

AISYATUZ ZAHROH

NPM. 21082010147



Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Ilmu Komputer**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Agung Brastama Putra'.

Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198511242021211003

Halaman ini sengaja dikosongkan

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Aisyatuz Zahroh
NPM : 21082010147
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Ilmu Komputer

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.



Surabaya, 18 Juni 2025
Yang Membuat Pernyataan,



AISYATUZ ZAHROH
NPM. 21082010147

Halaman ini sengaja dikosongkan

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, dan kekuatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi GOBIS Suroboyo Menggunakan ISSM Delone & Mclean”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komputer pada Program Studi Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur.

Selama proses penyusunan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, baik berupa doa, motivasi, maupun bantuan secara langsung. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Ibu Nurul Hudah dan Bapak Dwi Sudarmanto, orang tua tercinta yang senantiasa menjadi sumber kekuatan dan inspirasi. Terima kasih atas doa yang tiada henti, kasih sayang yang tulus, serta dukungan tanpa batas yang selalu menyertai setiap langkah penulis. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada adik tercinta, Ahmad Rizal Zulmi, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat dan motivasi selama proses perjuangan menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Asif Faroqi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing I sekaligus dosen wali, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, memberikan arahan, dukungan, serta berbagai nasihat dan motivasi yang sangat berharga dalam proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing II, yang dengan penuh ketulusan dan kesabaran telah membimbing serta memberikan arahan yang berarti, hingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Agung Brastama Putra, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, atas segala kebijakan, dukungan, serta arahan yang telah diberikan sepanjang masa studi penulis. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Sistem Informasi, yang dengan penuh dedikasi telah membagikan ilmu,

wawasan, serta pengalaman berharga yang sangat berarti bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan.

5. Kepada seluruh responden penelitian, yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan partisipasi melalui pengisian kuesioner, sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar dan terselesaikan dengan baik.
6. Teman-teman tercinta yaitu, Dhavina Ocha, Radhyana Gayatri, dan Afrida Lailiyah, yang selalu hadir dalam setiap langkah perjalanan penulis. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, serta semangat yang tak pernah padam, mulai dari masa perkuliahan hingga tuntasnya penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman seperbimbingan, atas kerja sama, diskusi, serta ilmu yang telah dibagikan, sehingga memberikan wawasan baru yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
8. Seluruh teman seperjuangan Sistem Informasi 2021, atas dukungan dan kerja sama yang terjalin selama menempuh studi.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan serta dukungan yang sangat berarti bagi penulis selama proses ini. Penulis mengucapkan terima kasih atas segala kebaikan dan kontribusi yang telah memudahkan perjalanan hingga skripsi ini berhasil diselesaikan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki berbagai kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis berharap laporan ini tetap dapat memberikan manfaat, baik bagi pembaca secara umum maupun bagi penulis sendiri secara khusus.

Surabaya, Juni 2025

Penulis

ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Aisyatuz Zahroh / 21082010147
Judul Skripsi : Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi GOBIS
Suroboyo Menggunakan ISSM Delone & Mclean
Dosen Pembimbing : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT

Kota Surabaya tengah menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah kemacetan lalu lintas. Sebagai solusi atas permasalahan tersebut, Pemerintah Kota Surabaya meluncurkan layanan Suroboyo Bus sebagai alternatif transportasi umum. Untuk mendukung layanan ini, pemerintah juga menghadirkan aplikasi GOBIS Suroboyo sebagai bentuk implementasi *e-government* guna meningkatkan efektivitas penggunaan transportasi publik. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti pemantauan pergerakan bus secara *real-time*, informasi jadwal keberangkatan, rute perjalanan, serta jarak antar halte. Skripsi ini menganalisis faktor kesuksesan aplikasi GOBIS Suroboyo menggunakan ISSM Delone & McLean yang telah dimodifikasi dengan menambahkan variabel *Digital Literacy*. Analisis dilakukan dengan metode PLS-SEM menggunakan bantuan *software* SmartPLS 3. Sampel penelitian terdiri dari 402 responden yang merupakan pengguna aplikasi GOBIS Suroboyo. Hasil skripsi ini menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem, dan literasi digital berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kualitas informasi dan literasi digital juga memengaruhi seberapa sering aplikasi digunakan. Literasi digital, tingkat penggunaan aplikasi, dan kepuasan pengguna bersama-sama memberikan dampak positif terhadap manfaat yang dirasakan, yang berarti aplikasi ini berhasil meningkatkan kinerja layanan *e-government* di bidang transportasi publik.

Kata kunci : GOBIS Suroboyo, *E-Government*, ISSM Delone & McLean, *Digital Literacy*, *User Satisfaction*, *Actual Use*, *Net Benefits*, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

ABSTRACT

Student Name / NPM : Aisyatuz Zahroh / 21082010147
Thesis Title : Analysis of Success Factors of GOBIS Suroboyo
Application Using ISSM Delone & Mclean
Advisor : 1. Asif Faruqi, S.Kom., M.Kom.
2. Tri Lathif Mardi Suryanto, S.Kom., MT

The city of Surabaya is facing various challenges, one of which is traffic congestion. As a solution to this problem, the Surabaya City Government launched the Suroboyo Bus service as an alternative form of public transportation. To support this service, the government also introduced the GOBIS Suroboyo application as a form of e-government implementation to improve the effectiveness of public transportation use. This app offers various features, such as real-time bus movement monitoring, departure schedule information, travel routes, and distances between stops. This thesis analyzes the success factors of the GOBIS Suroboyo app using the modified ISSM Delone & McLean model, which includes the addition of the Digital Literacy variable. The analysis was conducted using the PLS-SEM method with the assistance of SmartPLS 3 software. The research sample consisted of 402 respondents who were users of the GOBIS Suroboyo app. The results of this thesis indicate that information quality, service quality, system quality, and digital literacy have a positive impact on user satisfaction. Additionally, information quality and digital literacy also influence how frequently the app is used. Digital literacy, app usage levels, and user satisfaction collectively have a positive impact on perceived benefits, meaning the app successfully enhances the performance of e-government services in the public transportation sector.

Keywords: GOBIS Suroboyo, E-Government, ISSM Delone & McLean, Digital Literacy, User Satisfaction, Actual Use, Net Benefits, PLS-SEM

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.3.1. Tujuan	4
1.3.2. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Transportasi <i>Online</i>	5
2.2. Aplikasi GOBIS Suroboyo.....	5
2.3. Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	8
2.3.1. Profil Dinas Perhubungan Kota Surabaya	8
2.3.2. Visi dan Misi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	8
2.3.3. Struktur Organisasi	9
2.4. ISSM DeLone & McLean	11
2.5. Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Alur Penelitian	17
3.2. Studi Observasi	17
3.3. Identifikasi Masalah	18
3.4. Studi Literatur	18
3.5. Model Konseptual	19
3.6. Hipotesis Penelitian.....	19

3.6.1.	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	20
3.6.2.	Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i>	20
3.6.3.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	21
3.6.4.	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i>	21
3.6.5.	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	21
3.6.6.	Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i>	22
3.6.7.	Pengaruh <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>Actual Use</i>	22
3.6.8.	Pengaruh <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	23
3.6.9.	Pengaruh <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>Net Benefits (E-government Performance)</i>	23
3.6.10.	Pengaruh <i>Actual Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	24
3.6.11.	Pengaruh <i>Actual Use</i> terhadap <i>Net Benefits (E-government Performance)</i>	24
3.6.12.	Pengaruh <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefits (E-government Performance)</i>	24
3.7.	Penentuan Populasi dan Sampel.....	25
3.7.1.	Sumber Pengumpulan Data	25
3.7.2.	Populasi	25
3.7.3.	Sampel.....	26
3.7.4.	Teknik Sampling	27
3.8.	Penyusunan Instrumen Penelitian	27
3.8.1.	Definisi Operasional.....	27
3.8.2.	Instrumen Penelitian.....	29
3.8.3.	Skala Likert	32
3.9.	Pengujian Instrumen.....	32
3.9.1.	Uji Validitas	33
3.9.2.	Uji Reliabilitas.....	36
3.10.	Penyebaran Kuesioner.....	37
3.11.	Pengolahan dan Analisis Data.....	37
3.11.1.	Analisis Deskriptif.....	38
3.11.2.	Analisis Inferensial.....	38
3.12.	Penarikan Kesimpulan dan Saran.....	40

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1. Data Demografi Responden	41
4.1.1. Jenis Kelamin Responden	41
4.1.2. Usia Responden.....	42
4.1.3. Domisili Responden	42
4.1.4. Status Pekerjaan Responden	43
4.2. Pembahasan Analisis Deskriptif	44
4.2.1. <i>Crosstabulation</i> Usia dengan <i>Digital Literacy</i>	45
4.2.2. Ukuran Pemusatan Data	49
4.3. Pembahasan Analisis Inferensial.....	51
4.3.1. <i>Outer Model</i>	51
4.3.2. <i>Inner Model</i>	56
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian	63
4.4.1. Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	63
4.4.2. Hubungan <i>Information Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i>	65
4.4.3. Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	67
4.4.4. Hubungan <i>Service Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i>	68
4.4.5. Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	70
4.4.6. Hubungan <i>System Quality</i> terhadap <i>Actual Use</i>	72
4.4.7. Hubungan <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>Actual Use</i>	73
4.4.8. Hubungan <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	75
4.4.9. Hubungan <i>Digital Literacy</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	77
4.4.10. Hubungan <i>Actual Use</i> terhadap <i>User Satisfaction</i>	79
4.4.11. Hubungan <i>Actual Use</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	80
4.4.12. Hubungan <i>User Satisfaction</i> terhadap <i>Net Benefits</i>	82
BAB V PENUTUP	85
5.1. Kesimpulan	85
5.2. Saran.....	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN.....	93

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Definisi Variabel ISSM DeLone & McLean	12
Tabel 2.2. Tabulasi Variabel	14
Tabel 3.1. Definisi Operasional	27
Tabel 3.2. Instrumen Penelitian	29
Tabel 3.3. Skala Likert	32
Tabel 3.4. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Information Quality</i>	34
Tabel 3.5. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Service Quality</i>	34
Tabel 3.6. Hasil Uji Validitas Variabel <i>System Quality</i>	34
Tabel 3.7. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Digital Literacy</i>	35
Tabel 3.8. Hasil Uji Validitas Variabel <i>User Satisfaction</i>	35
Tabel 3.9. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Actual Use</i>	35
Tabel 3.10. Hasil Uji Validitas Variabel <i>Net Benefits (E-government performance)</i>	36
Tabel 3.11. Hasil Uji Reliabilitas	36
Tabel 3.12. Kriteria Penilaian <i>Outer Model</i>	39
Tabel 3.13. Kriteria Penilaian <i>Inner Model</i>	40
Tabel 4.1. <i>Crosstabulation</i> DGL1 dengan Usia	46
Tabel 4.2. <i>Crosstabulation</i> DGL5 dengan Usia	47
Tabel 4.3. Ukuran Pemusatan Data	49
Tabel 4.4. <i>Outer Loading</i>	52
Tabel 4.5. Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	53
Tabel 4.6. <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	54
Tabel 4.7. <i>Cross Loading</i>	54
Tabel 4.8. Hasil <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	56
Tabel 4.9. Hasil Uji Hipotesis	57
Tabel 4.10. <i>R-Square</i>	61
Tabel 4.11. <i>F-Square</i>	62

Halaman ini sengaja dikosongkan

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Rating dan Ulasan Aplikasi GOBIS Suroboyo	2
Gambar 2.1. Tampilan Login Aplikasi GOBIS	6
Gambar 2.2. Tampilan Utama Aplikasi GOBIS	6
Gambar 2.3. Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Surabaya.....	9
Gambar 2.4. ISSM DeLone & McLean (1992).....	11
Gambar 2.5. ISSM DeLone & McLean (2003).....	12
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	17
Gambar 3.2. Model Konseptual	19
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden	41
Gambar 4.2. Usia Responden.....	42
Gambar 4.3. Domisili Responden	43
Gambar 4.4. Status Pekerjaan Responden.....	43
Gambar 4.5. Hasil Analisis <i>Bootstraping</i>	57

Halaman ini sengaja dikosongkan