

Analisis Kepuasan Minat Pengguna Aplikasi Pospay Melalui Metode Cabanillas di Banyumas

1st Muhammad Akmal Fachri

SI Sistem Informasi

Universitas Telkom Purwokerto, Indonesia

fayare@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Sarah Astiti, S.Kom., M.MT

SI Sistem Informasi

Universitas Telkom Purwokerto, Indonesia

sarah@ittelkom-pwt.ac.id

Abstrak — Era digital saat ini berkembang dengan pesat terutama pada kemajuan teknologi informasi aplikasi pembayaran online telah menciptakan perubahan signifikan bagi para penggunanya. Salah satu aplikasi pembayaran online saat ini adalah aplikasi PosPay yang dikelola langsung oleh PT. Pos Indonesia. Permasalahan yang terjadi pada pengguna aplikasi PosPay sering mengeluhkan masih adanya kendala. Disaat login mengalami error, fitur-fitur yang tidak mudah dipahami, terdapat fitur yang tidak bisa digunakan, respon aplikasi lambat dan pada saat pemrosesan membutuhkan waktu yg lumayan lama. Sehingga dapat mempersulit kebutuhan pengguna menggunakan aplikasi tersebut. Berdasarkan permasalahan tersebut maka akan dilakukan penelitian dengan tujuan untuk mengukur faktor-faktor kepuasan pengguna aplikasi Pospay Sebagai aplikasi pembayaran. Metode yang akan digunakan untuk penelitian ini dengan metode Cabanillas yang terdiri dari lima variabel, diantaranya adalah variabel Aksesibilitas, variabel Kepercayaan, variabel Kemudahan, variabel Kegunaan dan variabel Kepuasan dengan pengukuran statistik kepuasan pengguna menggunakan SEM-PLS/SmartPLS beserta pengukuran outer model dan inner model, uji validitas dan realibitas, serta uji hipotesis. Hasil dari penelitian ini terdiri dari uji validitas, reliabilitas menfapatkan hasil yang valid pada setiap variabelnya. Pada uji hipotesis memperoleh hasil bahwa delapan variabel mendapatkan nilai yang signifikan pada H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, H9. Sedangkan pada H8 dan H10 mendapatkan hasil yang tidak signifikan karena p-value memiliki nilai kurang dari 0,05.

Kata kunci— **Kata kunci sedapat mungkin menjelaskan isi tulisan, dan ditulis dengan huruf kecil, kecuali akronim. Kata kunci tidak lebih dari 6 kata**

I. PENDAHULUAN

Sistem informasi dalam era digital berkembang dengan pesat. Kemajuan teknologi informasi memungkinkan setiap individu untuk terus berkembang dan melakukan transaksi secara efektif dalam berbagai proses pembayaran. Khususnya dalam bidang aplikasi perangkat lunak, inovasi teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam pola perilaku pengguna[1]. PT Pos Indonesia

(Persero) adalah perusahaan layanan yang bertujuan menjadi pemimpin pasar di Indonesia dengan menyediakan layanan surat pos, paket, dan logistik yang andal, serta menawarkan layanan keuangan yang dapat dipercaya. Perusahaan memiliki komitmen untuk selalu memberikan layanan tepat waktu dan nilai terbaik kepada pelanggan. Selain itu, PT Pos Indonesia berupaya menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, serta menghargai kontribusi karyawan. Di samping itu, perusahaan juga berkomitmen kepada pemegang saham untuk menghasilkan keuntungan yang berkelanjutan dan terus berkembang, serta memberikan kontribusi positif bagi masyarakat. Seluruh komitmen ini dijalankan dengan prinsip transparansi dan kepercayaan kepada semua pihak yang memiliki kepentingan terkait[2].

Dalam pengembangan teknologi informasi untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan, PT Pos Indonesia meluncurkan inovasi terbaru berupa Aplikasi Pospay. Platform layanan keuangan digital ini memberikan kemudahan bagi penggunanya dalam melakukan berbagai transaksi secara praktis dan efisien. Layanan keuangan Pospay mencakup berbagai fitur, seperti pembayaran tagihan, pengiriman uang, serta pembelian voucher. Berdasarkan latar belakang yang telah ditemukan, Pospay terus mengalami pertumbuhan popularitas yang ditandai dengan peningkatan jumlah pengguna. Untuk meningkatkan pengalaman pengguna, beberapa fitur terbaru telah diperkenalkan, seperti layanan top-up e-money dan pembelian voucher streaming.

Layanan Pospay menawarkan kemudahan, kecepatan, dan keamanan dalam transaksi, karena menggunakan Sistem Online Payment Point (SOPP) atau layanan pembayaran terpadu. Sistem Online Payment adalah aplikasi yang digunakan untuk memfasilitasi pembayaran tagihan pelanggan[3]. Dalam penerapannya, layanan keuangan Pospay

menjalin kerja sama dengan berbagai mitra, termasuk perusahaan keuangan atau asuransi, perusahaan telekomunikasi, perbankan, PT PLN (Persero), PDAM, Kantor Pajak Pratama, dan lembaga sosial seperti rumah zakat. Kehadiran Pospay di tengah masyarakat secara tidak langsung turut memperbaiki citra PT Pos Indonesia dalam mengembangkan layanan berkualitas yang mampu bersaing dengan perusahaan swasta.

Dalam implementasinya, berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 120 responden, sebanyak 63 pengguna Pospay mengeluhkan bahwa aplikasi memiliki respons yang lambat, dengan persentase keluhan mencapai 30,2%. Hal ini dapat menyulitkan pengguna dalam memenuhi kebutuhannya saat menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, penting untuk melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pengguna dari aspek kemudahan penggunaan, karena tingkat usability memiliki dampak langsung terhadap penerimaan aplikasi, manfaat yang dirasakan pengguna, serta keberlanjutan penggunaan aplikasi tersebut. Semakin tinggi tingkat usability suatu aplikasi, semakin mudah pula pengguna dalam memahami dan menggunakannya sesuai dengan kebutuhan mereka[4]. Evaluasi kepuasan pengguna terhadap suatu aplikasi sangatlah krusial, karena dapat menjadi dasar bagi pengembang untuk meningkatkan kualitas dan performa aplikasi guna memberikan pengalaman yang lebih baik bagi penggunanya. Meningkatkan kualitas layanan aplikasi merupakan hal yang penting bagi pengembang maupun pengguna. Kedua pihak memiliki keinginan yang sama untuk menjadikan aplikasi tersebut lebih baik[5]. Oleh karena itu, evaluasi terhadap kualitas layanan menjadi perhatian utama bagi pengelola aplikasi agar dapat terus melakukan perbaikan dan peningkatan. Kualitas layanan sendiri merupakan elemen kunci dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna[6].

Metode Cabanillas dikembangkan oleh Francisco Liébana-Cabanillas, Francisco Muñoz-Leiva, dan Francisco Rejón-Guardia. Pada dasarnya, model ini masih berlandaskan pada metode Technology Acceptance Model (TAM)[7]. Technology Acceptance Model (TAM) merupakan konsep yang menjelaskan penerimaan suatu sistem teknologi informasi yang dianggap memiliki dampak signifikan. Konsep ini digunakan untuk memahami bagaimana individu menerima dan menggunakan suatu sistem teknologi informasi. TAM juga berfungsi dalam mengukur sikap pengguna terhadap teknologi yang digunakan serta memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi tersebut[8].

Namun, dalam penelitian ini, hanya variabel yang dikembangkan oleh Cabanillas yang

digunakan, karena variabel dalam TAM dianggap kurang relevan. Metode Cabanillas sendiri memiliki lima variabel utama dalam pengukuran, yaitu Aksesibilitas (Accessibility), Kemudahan Penggunaan (Ease of Use), Kepercayaan (Trust), Kegunaan (Usefulness), dan Kepuasan (Satisfaction)[7].

Alasan utama tidak menggunakan metode TAM dalam penelitian ini adalah karena skala pengukurannya tidak sesuai dengan konteks permasalahan yang dibahas. Analisis yang dilakukan tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis, tetapi juga mencakup aspek perilaku dan kognitif pengguna. Selain itu, model Cabanillas dianggap sebagai pendekatan yang lebih komprehensif dalam mengartikan kepuasan pengguna berdasarkan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi[7].

Pengukuran kepuasan pengguna secara keseluruhan dalam analisis ini dilakukan menggunakan metode ****SEM-PLS/SmartPLS**** (Structural Equation Modeling - Partial Least Squares). Metode ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara lebih mendalam dan akurat.

II. KAJIAN TEORI

Menyajikan dan menjelaskan teori-teori yang berka itan dengan variabel-variabel penelitian. Poin subjudul ditulis dalam abjad.

A. Analisis

Analisis merupakan suatu proses berpikir yang bertujuan untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen-komponen yang lebih kecil. Melalui analisis, dapat diidentifikasi berbagai elemen, hubungan antar komponen, serta fungsi masing-masing dalam suatu sistem yang terstruktur[8].

Analisis juga dapat diartikan sebagai upaya untuk memecah atau menguraikan suatu permasalahan menjadi bagian-bagian yang lebih kecil, sehingga lebih mudah dipahami dan dikaji. Berdasarkan pemahaman tersebut, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan berpikir yang bertujuan untuk mengurai atau menyelesaikan suatu permasalahan dengan cara memisahnya menjadi bagian-bagian yang lebih terperinci.

B. Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah suatu kondisi yang dirasakan oleh konsumen setelah mengalami suatu kinerja atau hasil yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara ekspektasinya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan kenyataan yang diperolehnya. Kepuasan pengguna mencerminkan

sejauh mana harapan seseorang selaras dengan hasil yang diperoleh melalui suatu sistem, terutama ketika mereka berpartisipasi dalam pengembangan sistem informasi. Kepuasan pengguna dalam sistem informasi merupakan salah satu tolok ukur keberhasilan dalam penerapan atau penggunaan sistem tersebut. Kepuasan ini menjadi indikator untuk menilai apakah kinerja sistem informasi tergolong baik atau tidak, serta menentukan sejauh mana sistem tersebut sesuai dengan tujuan dan kebutuhan penggunaannya[9].

C. Aplikasi

Aplikasi adalah suatu instruksi atau pernyataan yang terdapat dalam perangkat keras, baik itu komputer maupun smartphone, yang dirancang sedemikian rupa agar dapat mengolah masukan (input) menjadi keluaran (output)[10]. Secara istilah, aplikasi dapat diartikan sebagai sebuah program yang siap digunakan untuk menjalankan fungsi tertentu bagi pengguna layanan aplikasi, serta memungkinkan integrasi dengan aplikasi lain yang sesuai dengan tujuan penggunaannya. Aplikasi berfungsi sebagai solusi dalam menyelesaikan permasalahan dengan memanfaatkan teknik pemrosesan data tertentu. Umumnya, aplikasi berfokus pada kebutuhan komputasi yang diinginkan atau diharapkan oleh pengguna untuk mengoptimalkan proses pengolahan data[11].

D. Pospay

Pospay adalah sebuah platform digital berbasis akun Giropos yang disediakan bagi pemilik akun Giropos, memungkinkan akses ke layanan Giropos serta berbagai transaksi keuangan pos lainnya secara mobile[12]. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor layanan publik, PT Pos Indonesia menghadapi berbagai tantangan akibat meningkatnya persaingan dalam industri jasa layanan. Oleh karena itu, PT Pos Indonesia terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanannya di masyarakat. Salah satu upaya dalam menyediakan kemudahan serta fasilitas layanan transaksi keuangan adalah melalui peluncuran layanan Pospay, sebuah platform digital berbasis aplikasi yang terintegrasi dengan akun Giropos. Dengan Pospay, pengguna dapat mengakses layanan Giropos serta berbagai transaksi keuangan dan layanan lainnya dari PT Pos Indonesia secara mobile[13].

E. Variabel Independen dan Dependen

Variabel independen, yang juga dikenal sebagai variabel bebas, adalah variabel yang memengaruhi atau menyebabkan perubahan pada variabel lain. Variabel ini dapat diartikan sebagai suatu kondisi atau nilai yang, ketika muncul, dapat memicu atau mengubah kondisi serta nilai lainnya. Dengan demikian, variabel independen merupakan faktor yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoretis untuk berdampak pada variabel lain.

Sementara itu, variabel dependen, atau variabel terikat, adalah variabel yang dipengaruhi atau merupakan hasil dari adanya variabel independen[14].

F. Evaluasi Model

Evaluasi ini bertujuan untuk memastikan bahwa model penelitian yang digunakan valid dan reliabel[15]. Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menentukan apakah metode penelitian ini layak digunakan dalam perhitungan. Proses ini dilakukan dengan menguji validitas dan reliabilitas konstruk menggunakan beberapa indikator, seperti validitas konvergen, reliabilitas konstruk, AVE (Average Variance Extracted), serta validitas diskriminan[16].

Validitas konvergen mengukur sejauh mana indikator suatu konstruk berkorelasi tinggi dengan variabel laten yang diukur. Validitas ini dinilai berdasarkan standar loading factor, yaitu nilai korelasi antara setiap indikator dengan konstruknya. Indikator dianggap valid jika memiliki nilai loading factor lebih dari 0,70. Namun, dalam penelitian eksploratif atau tahap awal pengembangan model, nilai loading factor lebih dari 0,50 masih dianggap memadai. Dalam penelitian ini, nilai AVE yang digunakan adalah 0,70[17].

Reliabilitas konstruk bertujuan untuk menilai sejauh mana alat-ukur dapat menghasilkan hasil yang konsisten dalam mengukur suatu konsep. Evaluasi reliabilitas ini dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Sebuah variabel dianggap memiliki reliabilitas yang dapat diterima jika nilai reliabilitasnya lebih dari 0,70[16].

Validitas diskriminan mengukur sejauh mana suatu konstruk berbeda dari konstruk lain dalam model. Pengujian dilakukan dengan membandingkan square root of AVE (akar kuadrat dari AVE) dengan nilai korelasi antar konstruk. Jika nilai korelasi antar konstruk lebih kecil dibandingkan dengan nilai AVE dari konstruk tersebut, maka model dianggap memiliki validitas diskriminan yang baik.

Model struktural (inner model) dievaluasi dengan melihat nilai R-Square (R^2), yang mengukur seberapa besar variabel laten independen mampu menjelaskan variabel laten dependen dalam model. Model dianggap kuat jika memiliki nilai $R^2 \geq 0,75$ [18]. Jika nilai R^2 berkisar antara 0,50 hingga 0,75, model dianggap memiliki tingkat penjelasan yang sedang. Jika nilai R^2 antara 0,25 hingga 0,50, model termasuk dalam kategori lemah. Evaluasi ini membantu dalam menentukan kualitas hubungan antar variabel laten dalam penelitian[19].

G. Partial Least Squares (PLS) dalam Structural Equation Modeling (SEM)

Partial Least Squares (PLS) merupakan salah satu metode alternatif dalam Structural Equation Modeling (SEM) yang melengkapi metode SEM yang telah ada sebelumnya. Seorang peneliti idealnya mampu mengolah data menjadi informasi dengan bantuan perangkat lunak yang tersedia. Penggunaan

perangkat lunak ini dapat mempercepat waktu analisis, menghemat biaya serta tenaga, dan menghasilkan laporan yang lebih relevan dengan kebutuhan penelitian.

H. Skala Likert

Pada tahap penyusunan instrumen, digunakan model skala Likert yang terdiri dari lima tingkat penilaian, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Skala Likert digunakan untuk mengukur tingkat kesetujuan atau ketidaksetujuan responden terhadap suatu pernyataan yang berkaitan dengan objek penelitian. Berikut ini adalah tabel skala Likert yang digunakan.

Tabel 1 Skala Likert

Skala	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

III. METODE

A. Diagram Alir Penelitian

Pada Penjelasan kali ini diberikan tahapan alur yang mendasari jalannya penelitian ini

Gambar 1 Diagram Alir Penelitian



B. Identifikasi Masalah

Pada tahap pertama penelitian ini, dilakukan observasi terhadap permasalahan yang muncul dalam penggunaan aplikasi PosPay sebagai layanan pembayaran. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai jenis transaksi, seperti

pembayaran listrik dan tagihan lainnya. Namun, berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, ditemukan beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi PosPay. Beberapa permasalahan yang sering terjadi antara lain respons aplikasi yang sangat lambat, sering mengalami gangguan dan error yang menyebabkan kegagalan saat login, serta fitur-fitur tertentu yang tidak dapat digunakan.

C. Studi Pustaka

Pada tahap ini, dilakukan studi dan pemahaman terhadap jurnal-jurnal yang berkaitan dengan metode yang digunakan dalam penelitian. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengumpulkan referensi serta teori yang akan diterapkan dalam penelitian ini, yaitu analisis minat pengguna, metode Cabanillas, dan penggunaan SEM/SmartPLS.

D. Penyusunan Kuesioner

Pada tahap penyusunan kuesioner, pernyataan atau pertanyaan dirancang berdasarkan variabel dalam model Cabanillas, yang mencakup Accessibility, Ease of Use, Usefulness, Trust, dan Satisfaction. Berikut adalah rancangan pernyataan atau pertanyaan yang akan diberikan kepada responden.

Gambar 2 Instrumen Pertanyaan

Variabel	Kode	Pernyataan	Sumber
Aksesibilitas (Accessability)	A1	Layanan aplikasi POSPAY mudah diakses.	F. Liebana-Cabanillas [7].
	A2	Pengaturan dan navigasi (menu) pada layanan aplikasi POSPAY sangat mudah digunakan.	
Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)	E1	Aplikasi POSPAY menyediakan layanan yang cukup pada pelayanannya.	F. Liebana-Cabanillas [7].
	E2	Aplikasi POSPAY dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan tepat.	
Kegunaan (Usefulness)	U1	Aplikasi POSPAY memiliki informasi yang jelas dan menyeluruh.	F. Liebana-Cabanillas [7].
	U2	Aplikasi POSPAY telah disesuaikan untuk kebutuhan operasional Perbankan elektronik.	
Kepercayaan (Trust)	T1	Data serta operasi yang dilakukan pada Aplikasi POSPAY bersifat rahasia.	F. Liebana-Cabanillas [7].
	T2	Saya percaya bahwa Aplikasi POSPAY itu aman digunakan.	
Kepuasan (Satisfaction)	S1	Informasi yang di berikan pada Aplikasi POSPAY sangat berguna.	F. Liebana-Cabanillas [7].
	S2	Secara keseluruhan saya merasa puas terhadap layanan Aplikasi POSPAY.	

E. Sampel dan Populasi

Sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini, digunakan teknik purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel di mana peneliti memilih individu yang paling sesuai dan memenuhi kriteria tertentu agar dapat memberikan informasi yang relevan.

Teknik purposive sampling dipilih karena tidak semua pengguna aplikasi PosPay di Banyumas memenuhi kriteria yang sesuai dengan tujuan penelitian. Oleh karena itu, penentuan informan

dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan kriteria yang telah ditetapkan. Sampel dalam penelitian ini adalah pengguna aplikasi PosPay yang berdomisili di Banyumas. Jumlah sampel ditentukan berdasarkan rumus Roscoe, penelitian ini menggunakan minimal 200 responden sebagai sampel. Penetapan jumlah tersebut didasarkan pada teori Roscoe, yang menyatakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian berkisar antara 30 hingga 500 responden.

F. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara online maupun offline. Metode ini dipilih untuk mempermudah proses analisis data berdasarkan jawaban yang diberikan oleh responden. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan membagikan tautan survei sebagai sarana pengumpulan data. Survei ini ditujukan kepada karyawan dan pelanggan Pos.

G. Pengolahan Data

Pada tahap ini, data yang telah terkumpul dari kuesioner diolah berdasarkan model Cabanillas. Kuesioner tersebut telah disebarkan kepada pengguna aplikasi PosPay di Banyumas sebagai bagian dari proses penelitian.

H. Uji Validitas Konvergen

Pada tahap ini, dilakukan uji validitas konvergen untuk memastikan bahwa data yang diperoleh memenuhi kriteria yang ditetapkan. Validitas ini dievaluasi menggunakan Outer Loading $> 0,5$ dan AVE (Average Variance Extracted) $> 0,5$ [30]. Selanjutnya, validitas diskriminan dinilai berdasarkan perhitungan cross loading dengan konstruk. Jika korelasi antara konstruk dan indikatornya lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan konstruk lain, maka konstruk laten tersebut lebih mampu memprediksi indikatornya dibandingkan konstruk lainnya [24]. Untuk menguji validitas diskriminan, dapat dilihat dari nilai cross loading pada setiap variabel. Nilai ini seharusnya memiliki bobot $> 0,7$ agar dapat dinyatakan valid [30].

I. Uji Reliabilitas

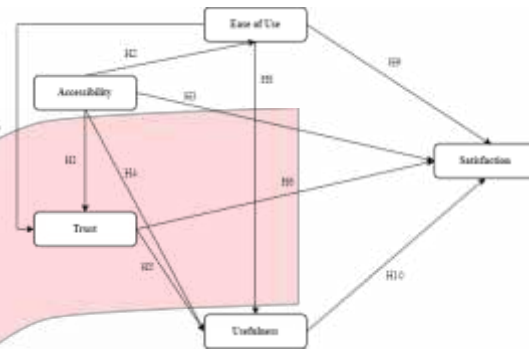
Pada langkah berikutnya, dilakukan uji reliabilitas dalam proses perhitungan untuk mengevaluasi konsistensi alat ukur dengan mempertimbangkan berbagai item dan indikator yang terkait. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan mencakup Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Suatu variabel dianggap reliabel apabila memiliki nilai reliabilitas $> 0,7$ [30].

J. Uji Hipotesis

Pada tahap uji hipotesis, dilakukan pengujian untuk menentukan signifikansi berdasarkan path coefficient dan t-statistic. Dalam penelitian ini, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 0,05, dengan nilai kritis 1,96 [26]. Sebuah p-value dianggap signifikan jika memiliki nilai $< 0,05$, sedangkan p-value yang lebih dari 0,05 menunjukkan bahwa hasil tersebut

tidak signifikan [27]. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk menentukan apakah variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen melalui analisis regresi. Analisis regresi digunakan untuk mengukur sejauh mana kekuatan hubungan antara dua atau lebih variabel, serta menentukan arah hubungan antara variabel dependen dan variabel independen [31].

Gambar 4 Kerangka Model Hipotesis Penelitian



Hipotesis Aksesibilitas (Aksesibilitas)

H1: Aksesibilitas aplikasi PosPay berpengaruh positif terhadap kepercayaan (Trust) pengguna terhadap aplikasi tersebut.

H2: Aksesibilitas aplikasi PosPay berpengaruh positif terhadap kemudahan penggunaan (Ease of Use) aplikasi.

H3: Aksesibilitas aplikasi PosPay berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Satisfaction) terhadap aplikasi.

H4: Aksesibilitas aplikasi PosPay berpengaruh positif terhadap kemanfaatan (Usefulness) aplikasi.

Hipotesis Kepercayaan (Trust)

H5: Kepercayaan (Trust) terhadap layanan aplikasi PosPay berpengaruh terhadap kemanfaatan (Usefulness) aplikasi.

H6: Kepercayaan (Trust) terhadap layanan aplikasi PosPay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Satisfaction) terhadap aplikasi.

Hipotesis Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

H7: Kemudahan penggunaan (Ease of Use) aplikasi PosPay berpengaruh terhadap kepercayaan (Trust) pengguna terhadap aplikasi.

H8: Kemudahan penggunaan (Ease of Use) aplikasi PosPay berpengaruh terhadap kemanfaatan (Usefulness) aplikasi.

H9: Kemudahan penggunaan (Ease of Use) aplikasi PosPay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Satisfaction) terhadap aplikasi.

Hipotesis Kemanfaatan (Usefulness)

H10: Kemanfaatan (Usefulness) aplikasi PosPay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Satisfaction) terhadap aplikasi.

K. Hasil dan Pembahasan

Pada tahap ini, dilakukan perhitungan terkait hipotesis yang diuji, di mana terdapat kemungkinan hipotesis

diterima atau ditolak. Pembahasan dan hasil analisis menggunakan metode Smart-PLS versi 3.2.9.

L. Kesimpulan dan Saran

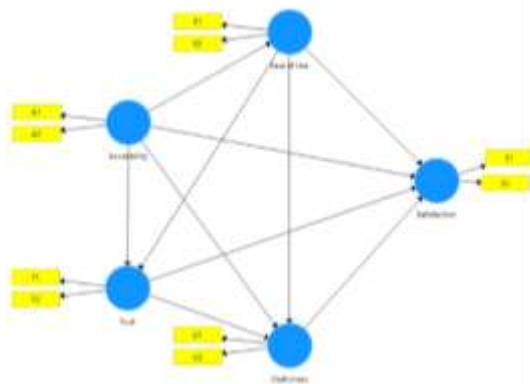
Pada tahap ini, disajikan hasil dari keseluruhan proses penelitian yang telah dilakukan. Hasil yang diperoleh akan disimpulkan berdasarkan data yang telah dianalisis dalam perhitungan. Kesimpulan ini akan memberikan gambaran mengenai apakah aplikasi PosPay telah memenuhi kepuasan pengguna atau belum.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pembuatan Model Struktural

Dalam pembuatan model struktural yang melibatkan semua variabel laten berdasarkan kerangka teori, variabel laten dibagi menjadi dua jenis, yaitu variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen adalah variabel laten yang nilainya tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Variabel dependen adalah variabel laten yang nilainya dipengaruhi oleh variabel lain.

Gambar 5 Struktural Model



A. Uji Validitas Konvergen

Tahap pengujian validitas konvergen menggunakan SmartPLS versi 3.2.9 diukur berdasarkan nilai outer loading. Suatu indikator dinyatakan valid jika memenuhi kriteria berikut:

Tabel 3 Uji Validitas Konvergen

Variabel	Outer Loading	Keterangan
Accesibility (A1)	0,873	Valid
Accesibility (A2)	0,921	Valid
Ease of Use (E1)	0,900	Valid
Ease of Use (E2)	0,876	Valid
Usefulness (U1)	0,901	Valid
Usefulness (U2)	0,947	Valid
Trust (T1)	0,929	Valid
Trust (T2)	0,939	Valid
Satisfaction (S1)	0,928	Valid

Satisfaction (S1)	0,892	Valid
-------------------	-------	-------

Pada Tabel 3, ditampilkan hasil uji validitas konvergen untuk seluruh variabel berdasarkan keseluruhan pertanyaan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel dinyatakan valid karena memiliki nilai outer loading lebih dari 0,5. Oleh karena itu, variabel laten tersebut layak untuk diuji lebih lanjut.

Tabel 4 Uji AVE

Variabel	AVE	Keterangan
Accesibility	0,805	Valid
Ease of Use	0,789	Valid
Trust	0,855	Valid
Usefulness	0,872	Valid
Satisfaction	0,829	Valid

Berdasarkan Tabel 4 Keseluruhan variabel pada pengujian AVE mendapatkan hasil yang valid karena memiliki nilai >0,50

B. Uji Validitas Diskriminan

Uji Validitas Diskriminan menggunakan SEM-PLS 3 dianggap baik jika nilai Average Variance Extracted (AVE) pada suatu konstruk lebih tinggi dibandingkan hubungannya dengan variabel lain. Hal ini dapat dibuktikan melalui nilai cross loading, yang menunjukkan bahwa setiap variabel berbeda satu sama lain. Suatu variabel dianggap memenuhi validitas diskriminan jika nilai cross loading memiliki bobot lebih dari 0,70. Hasil pengujian dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5 Uji Validitas Diskriminan

	Accesibility	Ease of Use	Satisfaction	Trust	Usefulness
Accesibility	0,897				
Ease of Use	0,283	0,888			
Satisfaction	0,352	0,286	0,924		
Trust	0,264	0,205	0,292	0,934	
Usefulness	0,329	0,165	0,232	0,241	0,910

Pada tabel 5 terlihat bahwa nilai AVE dari setiap variabel lebih besar dari nilai korelasi setiap antara nilai variabel.

Tabel 6 Cross Loading

	<i>Accessibility</i>	<i>Ease of Use</i>	<i>Satisfaction</i>	<i>Trust</i>	<i>Usefulness</i>
A1	0,873	0,243	0,308	0,219	0,207
A2	0,921	0,264	0,324	0,253	0,377
E1	0,254	0,900	0,285	0,192	0,136
E2	0,249	0,876	0,220	0,171	0,159
S1	0,289	0,191	0,901	0,238	0,162
S2	0,355	0,321	0,947	0,296	0,255
T1	0,252	0,194	0,260	0,929	0,201
T2	0,243	0,189	0,285	0,939	0,247
U1	0,337	0,195	0,233	0,218	0,928
U2	0,269	0,098	0,186	0,222	0,892

Berdasarkan tabel 6, nilai Cross Loading menunjukkan bahwa setiap item variabel tidak mewakili variabel lain. Hal ini dibuktikan dengan bobot pada setiap konstruk yang lebih tinggi dibandingkan dengan bobot pada variabel lainnya.

C. Uji Reliabilitas

Berdasarkan pengujian reliabilitas menggunakan SmartPLS v3.2.9 yang tercantum pada Construct Reliability and Validity dengan metode Cronbach's alpha, dapat disimpulkan bahwa reliabilitas suatu variabel dianggap memadai jika nilainya lebih besar dari 0,7. Berikut hasil yang dapat disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 7 Hasil Uji Cronbach Alpha

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
<i>Accessibility</i>	0,761	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,733	Reliabel
<i>Trust</i>	0,854	Reliabel
<i>Usefulness</i>	0,795	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0,833	Reliabel

Tabel 8 Hasil Uji Composite Reliability

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
<i>Accessibility</i>	0,892	Reliabel
<i>Ease of Use</i>	0,882	Reliabel
<i>Trust</i>	0,922	Reliabel
<i>Usefulness</i>	0,932	Reliabel
<i>Satisfaction</i>	0,906	Reliabel

Pada Tabel 8, hasil uji Composite Reliability menunjukkan bahwa setiap variabel memiliki nilai yang reliabel. Hal ini membuktikan bahwa data memenuhi kriteria Composite Reliability, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

D. Uji R-Square

Perhitungan R-Square dalam proses inner model bertujuan untuk mengukur sejauh mana variabel laten independen mempengaruhi variabel laten dependen.

Model dianggap kuat jika nilai R-Square $\geq 0,75$. Model dianggap moderat jika nilai R-Square sekitar 0,50. Model dianggap rendah jika nilai R-Square sekitar 0,25. Berikut adalah tabel yang menjabarkan nilai R-Square yang diperoleh dalam penelitian ini:

Tabel 9 Hasil Uji R-Square

Variabel	<i>R Square</i>	Hasil
<i>Accessibility</i>	0,080	Rendah
<i>Satisfaction</i>	0,201	Rendah
<i>Trust</i>	0,088	Rendah
<i>Usefulness</i>	0,140	Rendah

E. Uji Hipotesis

Dalam perhitungan uji hipotesis menggunakan SmartPLS 3.2.9 dengan metode bootstrapping, signifikansi hasil ditentukan berdasarkan nilai T-statistic dan P-value sebagai berikut:

- Signifikan jika T-statistic $\geq 1,96$.
- P-value signifikan jika $\leq 0,05$.

Jika P-value $> 0,05$, maka hasil dianggap tidak signifikan.

Berdasarkan hasil perhitungan, berikut adalah tabel yang menunjukkan nilai T-statistic dan P-value dari penelitian ini:

Tabel 10 Uji Hipotesis

Hubungan Antara Variabel Hipotesis	<i>Original Sample (O)</i>	<i>Sample Mean (M)</i>	<i>T Statistic (O/STDEV)</i>	<i>P-Value</i>	Hasil
H1: <i>Accessibility</i> → <i>Trust</i>	0,225	0,226	3,253	0,001	Diterima
H2: <i>Accessibility</i> → <i>Ease of Use</i>	0,283	0,285	5,214	0,000	Diterima
H3: <i>Accessibility</i> → <i>Satisfaction</i>	0,229	0,232	3,377	0,001	Diterima
H4: <i>Accessibility</i> → <i>Usefulness</i>	0,279	0,284	4,757	0,000	Diterima
H5: <i>Trust</i> → <i>Usefulness</i>	0,156	0,151	2,361	0,019	Diterima
H6: <i>Trust</i> → <i>Satisfaction</i>	0,176	0,176	2,975	0,003	Diterima
H7: <i>Ease of Use</i> → <i>Trust</i>	0,141	0,143	2,386	0,017	Diterima
H8: <i>Ease of Use</i> → <i>Usefulness</i>	0,055	0,053	0,702	0,483	Ditolak
H9: <i>Ease of Use</i> → <i>Satisfaction</i>	0,171	0,172	2,620	0,009	Diterima
H10: <i>Usefulness</i> → <i>Satisfaction</i>	0,085	0,085	1,366	0,173	Ditolak

F. Hasil dan Analisis

Penelitian ini mencakup sepuluh hipotesis yang dihasilkan dari empat variabel laten independen dan satu variabel dependen. Berdasarkan Tabel 10 Uji Hipotesis, diperoleh hasil sebagai berikut:

H1: Aksesibilitas (Accessibility) Aplikasi Pospay Berpengaruh Positif terhadap Kepercayaan (Trust) Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Accessibility dan variabel Trust menunjukkan nilai T-

statistic sebesar 3,253 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,001 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna.

Aksesibilitas mencerminkan kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, di mana kepercayaan pengguna meningkat jika informasi pribadi dan transaksi keuangan mereka terasa aman dan dapat diandalkan.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Accessibility dan Trust, dapat disimpulkan bahwa pengguna menerima aksesibilitas aplikasi Pospay sebagai faktor yang membangun kepercayaan terhadap layanan.

H2: Aksesibilitas (Accessibility) Aplikasi Pospay Berpengaruh Positif terhadap Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Accessibility dan variabel Ease of Use menunjukkan nilai T-statistic sebesar 5,214 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap kemudahan penggunaan.

Aplikasi Pospay memiliki navigasi yang mudah dipahami, memungkinkan pengguna menemukan fitur yang mereka butuhkan tanpa kesulitan.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Accessibility dan Ease of Use, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas aplikasi Pospay diterima oleh pengguna karena menyediakan fitur dan layanan yang mudah digunakan.

H3: Aksesibilitas (Accessibility) Aplikasi Pospay Berpengaruh Positif terhadap Kepuasan Pengguna (Satisfaction)

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Accessibility dan variabel Satisfaction menunjukkan nilai T-statistic sebesar 3,377 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,001 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kemudahan akses dan navigasi yang intuitif berkontribusi pada pengalaman positif pengguna, yang berdampak pada kepuasan mereka dalam menggunakan aplikasi.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Accessibility dan Satisfaction, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas aplikasi Pospay diterima oleh pengguna sebagai faktor yang meningkatkan kepuasan mereka.

H4: Aksesibilitas (Accessibility) Aplikasi Pospay Berpengaruh Positif terhadap Kegunaan (Usefulness) Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Accessibility dan variabel Usefulness menunjukkan nilai T-statistic sebesar 4,757 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,000 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa aksesibilitas layanan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap

kegunaan aplikasi.

Aksesibilitas aplikasi Pospay menentukan sejauh mana pengguna dapat dengan mudah menggunakan aplikasi sesuai kebutuhan mereka.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Accessibility dan Usefulness, dapat disimpulkan bahwa aksesibilitas aplikasi Pospay diterima oleh pengguna sebagai faktor yang meningkatkan kegunaan aplikasi.

H5: Kepercayaan (Trust) terhadap Layanan Aplikasi Pospay Berpengaruh terhadap Kegunaan (Usefulness) Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Trust dan variabel Usefulness menunjukkan nilai T-statistic sebesar 2,361 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,019 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap layanan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap kegunaan aplikasi.

Kepercayaan yang tinggi memungkinkan pengguna merasa lebih yakin dalam menggunakan aplikasi Pospay. Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Trust dan Usefulness, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan pengguna dapat meningkatkan kegunaan aplikasi, karena pengguna percaya bahwa aplikasi dapat menangani transaksi dengan aman dan rahasia.

H6: Kepercayaan (Trust) terhadap Layanan Aplikasi Pospay Berpengaruh terhadap Kepuasan (Satisfaction) Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Trust dan variabel Satisfaction menunjukkan nilai T-statistic sebesar 2,975 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,003 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap layanan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kepercayaan menjadi faktor utama yang membangun kepuasan pengguna terhadap aplikasi Pospay.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Trust dan Satisfaction, dapat disimpulkan bahwa pengguna yang percaya pada keamanan dan keandalan aplikasi Pospay cenderung merasa lebih puas dalam menggunakannya.

H7: Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) terhadap Layanan Aplikasi Pospay Berpengaruh terhadap Kepercayaan (Trust) Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Ease of Use dan variabel Trust menunjukkan nilai T-statistic sebesar 2,386 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,017 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan layanan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna.

Pengguna yang merasa aplikasi mudah digunakan cenderung lebih percaya terhadap keandalan dan keamanan sistem.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Ease of Use dan Trust, dapat disimpulkan bahwa kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi Pospay membantu meningkatkan kepercayaan pengguna.

H8: Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) terhadap

Layanan Aplikasi Pospay Berpengaruh terhadap Kegunaan (Usefulness) Aplikasi

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Ease of Use dan variabel Usefulness menunjukkan nilai T-statistic sebesar 0,702 (tidak lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,483 (lebih besar dari 0,05), sehingga hipotesis ini ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Pospay tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kegunaan aplikasi.

Kemudahan dalam menggunakan aplikasi seharusnya dapat meningkatkan persepsi kegunaan aplikasi, tetapi dalam kasus ini, faktor lain seperti kinerja aplikasi yang lamban dan gangguan operasional mungkin mengurangi persepsi kegunaan di mata pengguna.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Ease of Use dan Usefulness, dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak sepenuhnya merasakan kegunaan aplikasi Pospay karena adanya kendala teknis.

H9: Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) terhadap Layanan Aplikasi Pospay Berpengaruh terhadap Kepuasan (Satisfaction) Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Ease of Use dan variabel Satisfaction menunjukkan nilai T-statistic sebesar 2,260 (lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,009 (kurang dari 0,05), sehingga hipotesis ini diterima.

Hasil ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi Pospay memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, karena pengguna yang tidak mengalami kesulitan dalam navigasi aplikasi cenderung merasa lebih puas.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Ease of Use dan Satisfaction, dapat disimpulkan bahwa semakin mudah pengguna mengoperasikan aplikasi, semakin tinggi tingkat kepuasan mereka.

H10: Kegunaan (Usefulness) terhadap Layanan Aplikasi Pospay Berpengaruh terhadap Kepuasan (Satisfaction) Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, uji hipotesis antara variabel Usefulness dan variabel Satisfaction menunjukkan nilai T-statistic sebesar 1,366 (tidak lebih besar dari 1,96) dan P-value sebesar 0,173 (lebih besar dari 0,05), sehingga hipotesis ini ditolak.

Hasil ini menunjukkan bahwa kegunaan aplikasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Secara teori, aplikasi yang berguna seharusnya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi dalam kasus ini, pengguna mungkin memiliki banyak pilihan aplikasi lain yang lebih unggul atau lebih relevan dengan kebutuhan mereka.

Berdasarkan penyebaran kuesioner terkait Usefulness dan Satisfaction, dapat disimpulkan bahwa pengguna tidak merasa bahwa kegunaan aplikasi Pospay cukup signifikan dalam meningkatkan kepuasan mereka, kemungkinan karena adanya alternatif aplikasi lain yang lebih sesuai dengan preferensi mereka.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terhadap kepuasan dan minat pengguna aplikasi Pospay, maka dapat disimpulkan bahwa:

Berdasarkan hasil uji validitas konvergen, seluruh instrumen pertanyaan dianggap valid, karena nilai outer loading lebih besar dari 0,5 pada semua variabel dalam model Cabanillas, yaitu Accessibility, Trust, Ease of Use, Usefulness, dan Satisfaction. Selain itu, pada uji validitas diskriminan, semua variabel mendapatkan nilai lebih dari 0,70, yang menunjukkan bahwa instrumen penelitian telah memenuhi standar validitas. Pengujian reliabilitas menunjukkan hasil yang memenuhi standar reliabilitas, di mana seluruh variabel diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha dan Composite Reliability, dengan nilai lebih dari 0,70. Hal ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang baik. Dari sepuluh hipotesis yang diuji, terdapat delapan hipotesis diterima dan dua hipotesis ditolak. Hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7, dan H9 menunjukkan hasil yang signifikan, dengan hubungan yang positif terhadap aplikasi, sehingga dapat membantu pengguna dalam mengoperasikan aplikasi dengan lebih baik.

Hasil pengujian pada H8 dan H10 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel tidak berpengaruh signifikan. Hal ini disebabkan oleh optimalisasi aplikasi yang masih kurang, sehingga faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan (Ease of Use) dan kegunaan aplikasi (Usefulness) tidak berdampak signifikan terhadap pengalaman dan kepuasan pengguna.

REFERENSI

- [1] A. Utami, S. I*, And A. N. Sunrawali, "Digital Marketing Dalam Pengembangan Usaha Mikro, Kecil, Dan Menengah," *Online) Kinerja: Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, Vol. 19, No. 1, P. 170, 2022.
- [2] Karnita Ayu Dias, "Strategi Pemasaran Layanan Pos Express Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Cabang Ungaran", Accessed: Jan. 11, 2024. [Online]. Available: <https://Repository.Usm.Ac.Id/Files/Skripsi/B13b/2019/B.113.19.0016/B.113.19.0016-15-File-Komplit-20220825125902.Pdf>.
- [3] Pratama Adhi Yoga, "Variabel Kesuksesan Sopp (System Online Payment Point) Dan Pengaruhnya Terhadap Mutu Pelayanan".
- [4] N. Cahaya Ramadani And R. Waluyo, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Pospay Dari Aspek Usability Menggunakan Metode Heuristic Evaluation".
- [5] A. Dwiki Ayu Rinjani, D. Rahman Prehanto, N. Surabaya, J. Lidah Wetan, L. Wetan, And K. Lakrsantri, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Bibit Reksadana Menggunakan Metode Eucs Dan Ipa," *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 2021.
- [6] T. Hidayat And D. S. Canta, "Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Tokopedia Dengan Menggunakan Metode Tam," *Jurikom (Jurnal Riset Komputer)*, Vol. 9, No. 2, P. 472, Apr.

- 2022.
- [7] F. Liébana-Cabanillas, F. Muñoz-Leiva, And F. Rejón-Guardia, "The Determinants Of Satisfaction With E-Banking," *Industrial Management And Data Systems*, Vol. 113, No. 5, Pp. 750–767, 2013.
 - [8] Y. Septiani, E. Arribe, And R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Sour*, 2020.
 - [9] P. L. Lokapitasari Belluano, I. Indrawati, H. Harlinda, F. A. R. Tuasamu, And D. Lantara, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework," *Ilkom Jurnal Ilmiah*, Vol. 11, No. 2, Pp. 118–128, Sep. 2019.
 - [10] J. Monica Santoso, A. Rahmat Iskandar, A. Teknik Telekomunikasi Sandhy Putra Jakarta, J. K. Daan Mogot, And D. Khusus, "Rancang Bangun Aplikasi Jurnal Dan Absensi Pada Study Center Di Wilayah Cengkareng Barat Berbasis Android," 2020.
 - [11] A. Sutanti, M. Komaruddin, P. Damayanti, And P. U. Studi Sistem Informasi Metro, "Rancang Bangun Aplikasi Perpustakaan Keliling Menggunakan Pendekatan Terstruktur," *Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika (Komputa)*, Vol. 9, No. 1, 2020.
 - [12] J. Mantik, N. Azis, A. Silfa Azzahra, And A. Muditomo, "(2022) 1956-1963 Accredited," 2022.
 - [13] Tiffany Anastasia Salsabilla, "Kualitas Layanan Aplikasi Pospay Dari Pt. Pos Indonesia (Persero) Untuk Pelanggan Kota Bandung," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2022.
 - [14] N. Mardiana And A. Faqih, "Model Sem-Pls Terbaik Untuk Evaluasi Pembelajaran Matematika Diskrit Dengan Lms," *Barekeng: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, Vol. 13, No. 3, Pp. 157–170, Oct. 2019.
 - [15] Fitratul Et Al, "Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode Tam Dan Eucs," *Jurnal Sistem Cerdas*, 2023.
 - [16] I. Dan, K. Adam, D. Pada, J. Matematika, F. Sains, And D. Teknologi, "Metode Partial Least Square (Pls) Dan Terapannya (Studi Kasus: Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan Pdam Unit Camming Kab. Bone)."
 - [17] R. Nisa Et Al., "Analisis Pengaruh Platform Sosial Media Terhadap Penyebaran Informasi Bencana," *Sistem Informasi* |, Vol. 8, No. 2, Pp. 82–87, 2021.
 - [18] R. Bisma And G. S. Palupi, "Analisis Kesesuaian Tugas Teknologi Pembelajaran Daring Terhadap Lingkungan Sosial Pada Masa Pandemi Covid-19," *Jeisbi*, Vol. 02, P. 2021.
 - [19] Y. Budiarsi, "Pendampingan Pengenalan Program Sem-Pls Pada Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Surabaya," *Jurnal Abdimas Peka Budiarsi*, Vol. 3, No. 2, 2020.

