

**HUBUNGAN ANTARA KEBERHASILAN APLIKASI SPOTIFY DAN  
KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN MODEL DELONE &  
MCLEAN**

**Najla Muthia Khansa<sup>1</sup>, Dedy Setiawan<sup>2</sup>, Dewi Lestari<sup>3</sup>**

Universitas Jambi

E-mail: [najla.muthiakhansa@gmail.com](mailto:najla.muthiakhansa@gmail.com)<sup>1</sup>, [dedy.setiawan@unja.ac.id](mailto:dedy.setiawan@unja.ac.id)<sup>2</sup>, [dewilestari@unja.ac.id](mailto:dewilestari@unja.ac.id)<sup>3</sup>

**Abstrak**

Aplikasi streaming musik seperti *Spotify* semakin diminati berkat kemudahan akses, kelengkapan katalog lagu, dan antarmuka sederhana. Penelitian ini menganalisis tingkat kesuksesan *Spotify* dari perspektif kepuasan pengguna menggunakan model *DeLone* dan *McLean* (2003) yang dikembangkan dengan variabel tambahan *system trust*. Studi dilakukan secara kuantitatif melalui kuesioner kepada 100 mahasiswa Universitas Jambi yang merupakan pengguna *Spotify*, dengan teknik *purposive sampling* dan tingkat kesalahan 10%. Data dianalisis menggunakan metode *Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. Hasil penelitian menunjukkan dari 12 hipotesis yang diuji, 9 diterima dan 3 ditolak. Secara keseluruhan, *Spotify* dinyatakan sebagai aplikasi sukses karena sebagian besar variabel utama menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dan manfaat bersih. Temuan ini dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dan pengembangan layanan *Spotify* ke depan.

**Kata Kunci:** *Spotify*, Analisis Kesuksesan, *Delone and Mclean*, *System Trust*, *PLS-SEM*, Universitas Jambi.

**Abstract**

*Music streaming applications such as Spotify are increasingly in demand due to their easy access, complete song catalog, and simple interface. This study analyzes the level of Spotify's success from the perspective of user satisfaction using the DeLone and McLean (2003) model developed with additional variables of system trust. The study was conducted quantitatively through a questionnaire to 100 Jambi University students who are Spotify users, with a purposive sampling technique and a 10% error rate. Data were analyzed using the Partial Least Square - Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method. The results showed that out of 12 hypotheses tested, 9 were accepted and 3 were rejected. Overall, Spotify was declared a successful application because most of the main variables showed a positive and significant influence on user satisfaction and net benefits. These findings can be used as a basis for evaluating and developing Spotify services in the future.*

**Keywords:** *Spotify*, *Success Analysis*, *Delone and Mclean*, *System Trust*, *PLS-SEM*, *University of Jambi*.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah membuka tahap baru bagi masyarakat untuk memperoleh informasi secara otonom, sekat-sekat informasi dengan sendirinya menghilang oleh inisiatif kuat individu yang ingin mengetahui lebih jauh apa yang terjadi sekitarnya. Perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang membuat perubahan yang sangat signifikan terhadap masyarakat, salah satu contohnya cara mendengarkan musik yang mengalami perubahan dari pemutar analog ke digital (Netti & Irwansyah, 2018).

Pada era transformasi digital saat ini perkembangan teknologi informasi makin pesat dan menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan manusia, semua perusahaan berlomba-lomba menerapkan teknologi informasi untuk memajukan perusahaan dan bersaing di era digitalisasi yang makin ketat hal ini juga termasuk pada perusahaan yang bergerak di industri musik (Saputra & Idris, 2018).

Pada masa ini musik streaming merupakan cara yang paling digemari untuk menikmati musik, platform digital streaming dengan cepat mempengaruhi cara tiap individu mengonsumsi konten digital. Dari banyaknya aplikasi musik streaming *spotify* merupakan platform yang paling populer. Melihat data yang didapatkan dari situs resmi *spotify* jumlah pengguna aktif *spotify* pada Juli 2017 telah mencapai 140 juta diseluruh dunia dan diperkirakan hingga tahun 2024 jumlah pengguna aktif *spotify* kian meningkat drastis (Netti & Irwansyah, 2018).



Gambar 1. Aplikasi Streaming Musik Yang Paling Sering Digunakan

Sumber: [www.databoks.katadata.com](http://www.databoks.katadata.com)

Berdasarkan Gambar 1, terlihat bahwa di Indonesia aplikasi musik streaming yang paling populer adalah *spotify*. Meskipun terdapat banyak layanan streaming musik lainnya, *spotify* tetap unggul karena kemudahan akses dan beragam layanan yang di berikan. Selain itu, aplikasi *spotify* juga paling sering dibandingkan dengan aplikasi lain yang sejenis (Kusuma & Kusumasari, 2019).

Menurut Netti & Irwansyah (2018) *spotify* mempunyai strategi pemasaran melalui iklan yang kian meningkat dan berkembang sehingga dapat mengubah industri musik diseluruh dunia dengan membantu artis independen, dengan adanya alasan tersebut *spotify* mendapatkan respon dan apresiasi positif melalui kumpulan musik yang dimilikinya secara lebih lengkap.

Faktor mendasar pengguna terus menggunakan aplikasi *spotify* karena pengalaman yang dimiliki pengguna dan kemudahan akses (Farikha, 2024), jika pengguna mempunyai pengalaman yang baik serta kemudahan akses terhadap aplikasi maka kepuasan pengguna

terhadap aplikasi makin meningkat dalam menggunakan aplikasi *spotify*. Hal ini sejalan dengan pernyataan (Setiawan et al., 2024) yang menyatakan bahwa *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif terhadap adopsi teknologi informasi, menunjukkan bahwa semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan bersedia mengadopsinya sebagai bagian dari aktivitas sehari-hari. Selain itu, pengalaman positif pengguna terhadap suatu aplikasi terbukti dapat meningkatkan keinginan dan peluang untuk terus menggunakannya di masa mendatang (Setiawan & Enggrani, 2025). Dengan begitu perlu adanya sebuah penelitian yang menunjukkan kesuksesan aplikasi *spotify* dilihat dari perspektif pengguna agar kedepannya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan fitur yang lebih baik (Anisa Rahma Salsabila et al., 2022), terdapat berbagai macam cara untuk mengukur kesuksesan sistem informasi yaitu tingkat penggunaan yang tinggi, kepuasan pengguna, sikap positif pengguna terhadap sistem, tujuan yang dicapai, dan imbal balik keuangan.

Merujuk dari kajian literatur sejenis maka penelitian ini menggunakan metode *delone & mclean* (2003) sebagai analisis untuk mengukur kesuksesan aplikasi *spotify*, menurut Wulansari et al., (2021) model *delone* dan *mclean* merupakan model yang paling banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, pada penelitian ini menggunakan enam variabel yaitu *system quality*, *information quality*, *service quality*, *intention to use*, *user satisfaction* dan *net benefit* yang berasal dari model utama yaitu *delone & mclean* (2003). Menurut penelitian (Yuneti et al., 2022) menyatakan bahwa kepercayaan terhadap sistem terbukti dipengaruhi oleh penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, semakin besar kepercayaan terhadap sistem maka semakin besar pula penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Oleh sebab itu berdasarkan analisis tersebut maka pada penelitian ini menambahkan variabel sistem kepercayaan karena menurut (Triani & Moeliono, 2019) sistem kepercayaan pada adopsi perangkat berbasis mobile adalah sebagai keyakinan bagi konsumen dalam menggunakan aplikasi untuk menyelesaikan tugas yang sesuai dengan yang diharapkan.

Dari penjelasan diatas dapat dilihat permasalahan yang dialami pengguna merupakan permasalahan yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi *spotify*, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan diberi judul “HUBUNGAN ANTARA KEBERHASILAN APLIKASI *SPOTIFY* DAN KEPUASAN PENGGUNA BERDASARKAN MODEL *DELONE & MCLEAN*” ini karena peneliti ingin mengetahui bagaimana pendapat pengguna aplikasi *spotify* terhadap kesuksesan aplikasi dilihat dari kepuasan pengguna, sehingga apabila penelitian ini berhasil dilaksanakan akan sangat berguna bagi pengembang aplikasi *spotify* kedepan untuk meningkatkan kualitas lebih baik.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis kesuksesan aplikasi *Spotify* dari perspektif pengguna, berdasarkan model *DeLone & McLean* (2003) yang telah dimodifikasi dengan penambahan variabel *system trust*.

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Jambi yang menggunakan aplikasi *Spotify*. Sampel dipilih dengan teknik *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang, sesuai dengan pedoman *PLS-SEM* yaitu minimal 10 kali jumlah jalur (indikator) dalam model struktural.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala likert 1–5 yang dibagikan secara *offline* kepada responden yang memenuhi kriteria. Kuesioner berisi indikator yang mengukur

tujuh variabel penelitian, yaitu: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, *Net Benefit*, dan *System Trust*

### 3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling - Partial Least Square (SEM-PLS)* melalui perangkat lunak SmartPLS 4. Analisis dibagi menjadi dua tahap:

- *Outer model*: untuk menguji validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas konstruk.
- *Inner model*: untuk menguji hubungan antar variabel laten serta menguji hipotesis menggunakan nilai *t-statistics*,  $R^2$ ,  $f^2$ , dan  $Q^2$ .

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara *offline*. Pengumpulan data yang dilakukan secara *offline* menggunakan kuesioner yang telah dicetak kemudian disebarikan kepada responden dengan mendatangi responden di Universitas Negeri Jambi yang menggunakan aplikasi *spotify*. Data yang terkumpul digunakan untuk melakukan pengujian menggunakan metode analisis SEM-PLS dengan menggunakan alat bantu aplikasi SmartPLS 4.0. Hasil dari pengumpulan data secara *offline* didapat sebanyak 100 responden. Data yang digunakan pada penelitian ini hanya 100 sampel, sehingga seluruh data responden yang terkumpul digunakan pada penelitian ini. 100 data responden yang digunakan telah memenuhi proporsi sampel yang telah digunakan.

Tabel 1. Jumlah Hasil Pengumpulan Data

Hasil Pengumpulan Data	Jumlah
Total keseluruhan data yang diperoleh	100
Data yang digunakan	100

### Karakteristik Responden

Berdasarkan jumlah data yang terkumpul peneliti memastikan Kembali bahwa data yang digunakan merupakan mahasiswa aktif S1 Universitas Negeri Jambi, maka didapatkan hasil identitas responden sebagai berikut:

#### a. Jenis Kelamin

Tabel 2. Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki – Laki	69	69 %
Perempuan	31	31 %
Total	100	100 %

Berdasarkan pada Tabel 2, dapat dijabarkan data jenis kelamin dari 100 responden, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 69 responden (69%) dan responden berjenis perempuan sebanyak 31 responden (31%).

#### b. Usia

Tabel 3. Usia

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
18 Tahun	7	7%
19 Tahun	28	28%
20 Tahun	31	31%
21 Tahun	12	12%
22 Tahun	18	18%

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
23 Tahun	4	4%
Total	100	100%

Berdasarkan pada tabel 3, didapat data usia 100 responden, mayoritas responden berusia 20 tahun sebanyak 31 responden (31%), responden berusia 19 tahun sebanyak 28 responden (28%), responden berusia 22 tahun sebanyak 18 responden (18%), responden berusia 21 tahun sebanyak 12 responden (12%), responden berusia 18 tahun sebanyak 7 responden (7%), dan responden berusia 23 tahun sebanyak 4 responden (4%).

### c. Fakultas

Tabel 4. Fakultas

Fakultas	Frekuensi	Persentase (%)
FKIP	30	30%
FKK	10	10%
FST	13	13%
FAPERTA	16	16%
FAPET	5	5%
FEB	14	14%
FH	12	12%
Total	100	100%

Berdasarkan pada tabel 4, didapat data fakultas 100 responden, mayoritas responden FKIP sebanyak 30 responden (30%), responden FAPERTA sebanyak 16 responden (16%), responden FEB sebanyak 14 responden (14%), responden FST sebanyak 13 responden (13%), responden FH sebanyak 12 responden (12%), responden FKK sebanyak 10 responden (10%), dan responden FAPET sebanyak 5 responden (5%).

### d. Lama Penggunaan Aplikasi

Tabel 5. Lama Penggunaan Aplikasi

Lama	Frekuensi	Persentase (%)
1-5 Bulan	8	8%
6-12 Tahun	29	29%
>1 Tahun	63	63%
Total	100	100%

Berdasarkan pada Tabel 5, didapatkan data lama pengguna spotify dari 100 responden, mayoritas responden telah menggunakan spotify lebih dari 1 tahun sebanyak 63 responden (63%), telah menggunakan spotify 6 bulan atau kurang dari 1 tahun sebanyak 29 responden (29%), dan telah menggunakan spotify 1-5 bulan sebanyak 8 responden atau (8%).

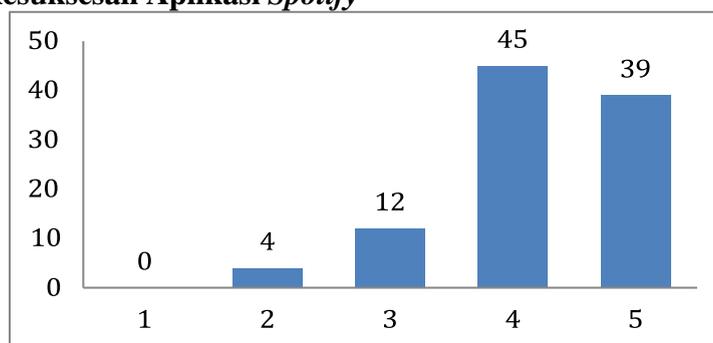
### e. Jenis Aplikasi

Tabel 6. Jenis Aplikasi

Jenis Aplikasi	Frekuensi	Persentase (%)
Standar	33	33%
Premium	67	67%
Total	100	100%

Berdasarkan pada Tabel 6, dapat dijabarkan data jenis aplikasi dari 100 responden, responden menggunakan aplikasi *spotify* standar sebanyak 33 responden (33%) dan responden menggunakan aplikasi *spotify* premium sebanyak 67 responden (67%).

#### f. Penilaian Kesuksesan Aplikasi Spotify



Gambar 2. Penilaian Kesuksesan Aplikasi Spotify

Berdasarkan pada Gambar 2, didapatkan data penilaian Kesuksesan Aplikasi Spotify dari 100 responden, sebagian responden menyatakan sangat baik sebanyak 39 responden (39%), responden menyatakan baik sebanyak 45 responden (45%), responden menyatakan netral sebanyak 12 responden (12%), responden menyatakan tidak baik sebanyak 4 responden (4%).

#### Hasil Measurement Model (Outer Model)

Dalam analisis *measurement model* perlu melewati empat langkah pengujian berikut yaitu, *Individual Item Reliability*, *Internal Consistency Reliability*, *Average Variance Extracted* dan *Discriminant Validity* (Hair et al., 2021).

##### a. Individual Item Reliability

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ghazali dan Latan, pada tahap pengujian ini dilakukan dengan mengevaluasi *standardized loading factor* yang menjabarkan seberapa besar korelasi tipe indikator dan variabelnya dengan melihat nilai outer loading di atas 0.700 adalah ideal dan juga valid.

Tabel 7. Uji Validitas Pengumpulan Data

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
Kualitas Informasi	KI.1	0.918	valid
	KI.2	0.902	valid
	KI.3	0.753	valid
	KI.4	0.929	valid
Kualitas Layanan	KL.1	0.969	valid
	KL.2	0.981	valid
	KL.3	0.861	valid
Kepuasan Pengguna	KP.1	0.954	valid
	KP.2	0.926	valid
	KP.3	0.878	valid
	KP.4	0.974	valid
Kualitas Sistem	KS.1	0.954	valid
	KS.2	0.702	valid
	KS.3	0.988	valid
	KS.4	0.977	valid
Manfaat Bersih	MB.1	0.933	valid
	MB.2	0.829	valid
	MB.3	0.968	valid
	MB.4	0.973	valid
Penggunaan	P.1	0.713	valid
	P.2	0.836	valid
	P.3	0.958	valid

Variabel	Indikator	Outer Loading	Keterangan
	P.4	0.963	valid
Sistem Trust	ST.1	0.756	valid
	ST.2	0.965	valid
	ST.3	0.943	valid

Dari Tabel 7, menunjukkan hasil uji *outer loading*, didapat seluruh indikator menunjukkan hasil nilai >0,700 maka dianggap cukup untuk memenuhi syarat *convergent validity* (Ghozali & Latan, 2021), artinya seluruh indikator dapat diterima.

#### b. Convergent Validity

Pada tahap pengujian *Convergent Validity* nilai *Average Variance Extracted* (AVE) diperhatikan dari setiap variabel, Nilai AVE menunjukkan besarnya keragaman atau variasi indikator yang membangun variabel laten (konstruk), Untuk menunjukkan *Convergent Validity* yang baik harus memenuhi nilai ambang batas 0.500 hal ini dapat disimpulkan jika variabel tersebut bisa menjabarkan rata-rata lebih setengah variasi dari tiap indikatornya (Hair et al., 2021).

Tabel 8. Nilai Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	Average variance extracted (AVE)
KI	0.702
KL	0.644
KP	0.723
KS	0.718
MB	0.782
P	0.607
TRUST	0.653

Berdasarkan Tabel 8, seluruh variabel yang dipakai pada penelitian ini memperoleh nilai diatas 0.500 yang berarti seluruh variabel mempunyai kemampuan untuk menjelaskan rata-rata lebih dari setengah variansi dari tiap indikatornya. Maka dari itu, variabel dalam penelitian ini syaratnya sudah terpenuhi dan dapat dilanjutkan ke tahap pengujian berikutnya.

#### c. Discriminant Validity

Dalam pengujian *discriminant validity* yang diperhatikan adalah nilai *cross loading* tiap indikator. Dalam *cross loading* dilihat nilai antara indikator dengan variabelnya dan dibandingkan dengan blok di sampingnya yang mana nilai antar indikator dengan variabelnya harus paling besar dibanding nilai indikator terhadap variabel blok yang lain (Hair et al., 2021).

Tabel 9. Nilai Cross Loading

VAR	KI	KL	KP	KS	MB	P	TRUST
KI.1	0.817	0.583	0.675	0.602	0.679	0.624	0.648
KI.2	0.816	0.539	0.697	0.670	0.682	0.662	0.517
KI.3	0.851	0.648	0.695	0.695	0.701	0.705	0.687
KI.4	0.867	0.805	0.868	0.941	0.914	0.801	0.745
KL.1	0.563	0.788	0.633	0.665	0.634	0.580	0.562
KL.2	0.773	0.875	0.784	0.785	0.806	0.770	0.760
KL.3	0.504	0.740	0.560	0.529	0.560	0.577	0.583
KP.1	0.890	0.844	0.930	0.938	0.966	0.864	0.810
KP.2	0.632	0.619	0.797	0.647	0.669	0.598	0.670
KP.3	0.760	0.739	0.878	0.776	0.770	0.735	0.700
KP.4	0.686	0.589	0.790	0.613	0.693	0.642	0.647
KS.1	0.539	0.485	0.543	0.724	0.567	0.530	0.501

VAR	KI	KL	KP	KS	MB	P	TRUST
KS.2	0.852	0.792	0.853	0.934	0.898	0.793	0.735
KS.3	0.643	0.632	0.614	0.766	0.622	0.658	0.609
KS.4	0.884	0.844	0.926	0.942	0.960	0.856	0.822
MB.1	0.890	0.826	0.919	0.924	0.965	0.856	0.789
MB.2	0.638	0.644	0.664	0.678	0.794	0.643	0.604
MB.3	0.730	0.684	0.755	0.719	0.811	0.669	0.701
MB.4	0.885	0.805	0.900	0.913	0.955	0.847	0.777
P.1	0.607	0.580	0.641	0.644	0.666	0.746	0.568
P.2	0.669	0.618	0.646	0.671	0.672	0.801	0.631
P.3	0.679	0.706	0.702	0.699	0.683	0.762	0.720
P.4	0.653	0.613	0.641	0.639	0.656	0.806	0.646
ST.1	0.492	0.479	0.525	0.565	0.556	0.554	0.715
ST.2	0.694	0.697	0.776	0.692	0.723	0.721	0.835
ST.3	0.683	0.732	0.695	0.680	0.683	0.708	0.866

Berdasarkan hasil analisis *cross loading* pada Tabel 9, seluruh indikator memiliki nilai loading tertinggi pada konstruk yang diukur, yang menunjukkan bahwa sebagian besar indikator telah memenuhi kriteria validitas diskriminan.

#### d. *Internal Consistency Reliability*

Pada tahap pengujian *Internal Consistency Reliability* dilakukan dengan memperhatikan nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* perlu untuk dievaluasi karena reliabilitas yang sebenarnya bertepatan pada angka di antara hasil batas bawah (*Cronbach's Alpha*) dan batas atas (*Composite Reliability*), hal tersebut dilakukan untuk menganalisis *Internal Consistency Reliability*, nilai yang diperoleh untuk *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha* harus memenuhi nilai ambang batas 0,700 (Hair et al., 2021).

Tabel 10. Uji Reliabilitas Pengumpulan Data

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
KI	0.859	0.904	Reliable
KL	0.724	0.844	Reliable
KP	0.871	0.912	Reliable
KS	0.865	0.909	Reliable
MB	0.905	0.935	Reliable
P	0.784	0.861	Reliable
TRUST	0.733	0.848	Reliable

Pada Tabel 10, diperoleh bahwa setiap variabel yang dipergunakan dalam penelitian ini telah memenuhi nilai ambang batas 0.700, maka variabel dari penelitian ini syaratnya sudah terpenuhi untuk ke tahap pengujian berikutnya karena seluruh nilainya diatas ambang batas 0.700.

#### Hasil *Structural Model (Inner Model)*

Pada tahap ini peneliti melakukan 3 tahap pengujian, yang terdiri dari *Coefficient of Determination* ( $R^2$ ) dan *t-test* yang dilakukan dengan menggunakan dengan metode *bootstrapping*, lalu dilanjutkan dengan pengujian *effect size* ( $f^2$ ), kemudian digunakan metode pengujian *blindfolding* untuk menguji *Predictive Relevance* ( $Q^2$ ). (Hair et al., 2021).

##### a. *Coefficient of Determinant* ( $R^2$ )

Pada tahap pengujian ini, dilakukan untuk mengetahui seberapa besar variabel laten dependen dapat dijelaskan oleh variabel laten independen. Standar pengukuran pada *Coefficient of Determinant* adalah sekitar 0,75 dapat dikatakan kuat, kisaran 0,5 dapat dikatakan moderat (menengah), dan kisaran 0,25 dapat dikatakan lemah (Hair et al., 2021).

Berikut adalah hasil pengujian dari *Coefficient of Determinant* ( $R^2$ ) dapat dilihat pada tabel 11.

Tabel 11. Hasil Coefficient of Determinant ( $R^2$ )

Variabel	$R^2$	Keterangan
KP	0.865	Kuat
MB	0.875	Kuat
P	0.784	Kuat
TRUST	0.669	Sedang

Berdasarkan hasil pengujian *Coefficient of Determinant* ( $R^2$ ) yang telah dilakukan, maka dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Informasi (KI), Kualitas Sistem (KS), dan Kualitas Layanan (KL) menjelaskan secara kuat (78,4%) variabel dari Penggunaan (P), selanjutnya variabel Kualitas Informasi (KI), Kualitas sistem (KS), Kualitas Layanan (KL), Penggunaan (P), dan Trust (Trust) menjelaskan secara kuat (86,5%) variabel dari Kepuasan Pengguna (KP), selanjutnya variabel Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Sistem (KS) menjelaskan secara moderat (66,9%) variabel dari Trust (T), dan selanjutnya variabel Penggunaan (P) dan Kepuasan Pengguna (KP) menjelaskan secara kuat (87,5%) variabel dari Manfaat Bersih (MB).

#### b. *Effect Size* ( $f^2$ )

Pada tahap pengujian *effect size* ini gunanya untuk mengetahui sebesar apa pengaruh variabel tertentu dengan variabel yang lain dalam struktur model yang digunakan. Terdapat 3 standar pengukuran pada pengujian *effect size* yaitu 0,02 untuk pengaruh kecil, 0,15 untuk pengaruh moderat (menengah) dan 0,35 untuk pengaruh besar (Hair et al., 2021).

Tabel 12. Hasil Effect Size ( $f^2$ )

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	f-Square	Keterangan
H1	K.I -> P	0.113	KECIL
H2	K.I -> K.P	0.153	MENENGAH
H3	K.I -> TRUST	0.075	KECIL
H4	K.S -> P	0.086	KECIL
H5	K.S -> K.P	0.086	KECIL
H6	K.S -> TRUST	0.178	MENENGAH
H7	K.L -> P	0.103	KECIL
H8	K.L -> K.P	0.038	KECIL
H9	P -> K.P	0.005	KECIL
H10	P -> M.B	0.176	MENENGAH
H11	K.P -> M.B	1.086	BESAR
H12	TRUST -> K.P	0.073	KECIL

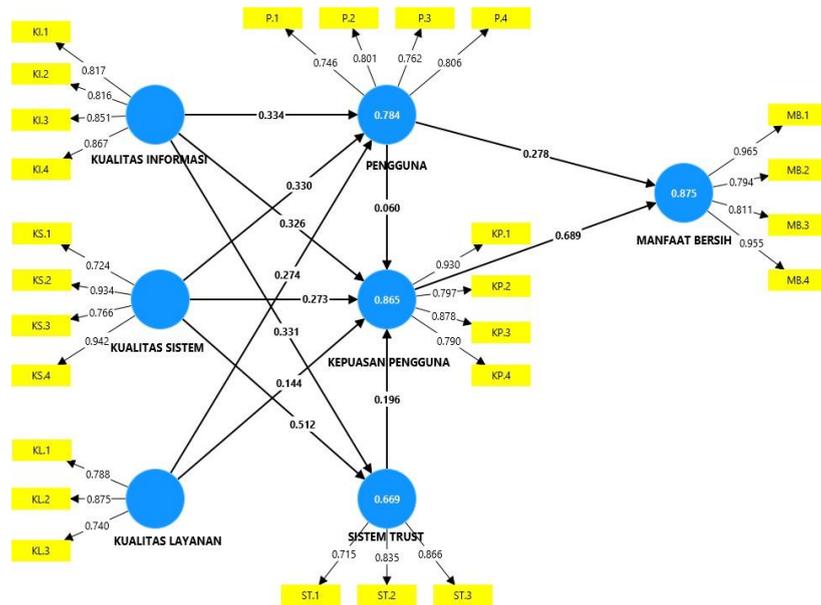
Pada Tabel 12. menunjukkan hasil hubungan  $KP \rightarrow MB$  (1,086) mempunyai pengaruh yang besar terhadap struktur model. Selanjutnya untuk jalur  $KI \rightarrow KP$  (0.153),  $KS \rightarrow TRUST$  (0,178) dan  $P \rightarrow MB$  (0,176) mempunyai pengaruh menengah terhadap struktur model. Sedangkan 8 hipotesis diantaranya mempunyai pengaruh kecil.

#### d. *Predictive Relevance* ( $Q^2$ )

*Predictive Relevance* ( $Q^2$ ) yaitu tahap pengujian melalui proses blindfolding  $Q^2$  mempunyai nilai ambang batas 0. Berdasarkan hasil pengujian pada model penelitian ini diketahui bahwa variabel dependen memiliki nilai di atas 0. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh nilai yang didapatkan sudah memenuhi nilai ambang batas yang telah ditentukan. Pada Tabel 13 menunjukkan hasil dari nilai  $Q^2$ .

Tabel 13. Hasil Predictive Relevance (Q2)

Variabel	Q <sup>2</sup>	Keterangan
MB	0.676	<i>Predictive Relevance</i>
TRUST	0.421	<i>Predictive Relevance</i>
P	0.457	<i>Predictive Relevance</i>
KP	0.599	<i>Predictive Relevance</i>



Gambar 3. Hasil Analisis Pengukuran *Outer Model & Inner Model*

### Hasil Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menilai apakah hubungan antar variabel dalam suatu penelitian memiliki pengaruh yang signifikan. Analisis signifikansi dilakukan melalui pengujian T-statistik dengan cara menghitung dengan metode bootstrapping serta menggunakan tingkat signifikansi 5% yang mana nilai t-test harus lebih tinggi dari nilai t-tabel yaitu 1.96 agar hipotesis diterima (Ghozali & Latan, 2021). Berikut hasil lengkap pengujian hipotesis pada tabel 14 dibawah ini:

Tabel 14. Pengujian Hipotesis

Hubungan antar variabel	Path Coefficient	T statistics	P values	keterangan
K.I -> P	0.326	3.305	0.001	Diterima
K.I -> KP	0.334	3.706	0.000	Diterima
K.I -> TRUST	0.331	2.299	0.022	Diterima
K.S -> P	0.330	2.513	0.012	Diterima
K.S -> KP	0.273	1.833	0.067	<b>Ditolak</b>
K.S -> TRUST	0.512	3.317	0.001	Diterima
K.L -> P	0.274	2.773	0.006	Diterima
K.L -> KP	0.144	1.533	0.125	<b>Ditolak</b>
P -> KP	0.060	0.684	0.494	<b>Ditolak</b>
P -> MB	0.278	3.789	0.000	Diterima
K.P -> MB	0.689	9.927	0.000	Diterima
TRUST -> KP	0.196	2.235	0.025	Diterima

Setelah dilakukan pengujian hipotesis, didapatkan hasil yaitu hipotesis 5, 8, dan 9 ditolak sedangkan hipotesis yang lainnya diterima. Berdasarkan pada tabel 25, menunjukkan bahwa nilai  $t$ -tabel yang digunakan dalam pengujian hipotesis adalah sebesar 1.96. Artinya, apabila nilai  $t$ -statistik dari hasil pengujian lebih besar dari 1.96, maka hubungan antar variabel dinyatakan signifikan secara statistik. Mengacu pada pendapat Ghozali (2021), arah pengaruh baik positif maupun negatif antara dua variabel dapat dianalisis lebih lanjut melalui nilai  $P$ -Value, di mana nilai  $P$ -Value yang lebih kecil dari 0.05 menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan. Nilai  $P$ -Value sendiri merepresentasikan tingkat probabilitas dari hasil uji statistik, yang digunakan untuk mengukur kekuatan hubungan antar variabel. Tabel diatas memuat hasil pengujian berupa nilai  $T$ -Statistics dan  $P$ -Values yang menggambarkan kekuatan serta arah hubungan antar variabel dalam model penelitian ini. Berdasarkan nilai-nilai tersebut, dapat diidentifikasi apakah suatu hubungan dalam model memiliki pengaruh yang signifikan. Penjelasan lebih lanjut mengenai masing-masing hasil pengujian akan dibahas secara rinci pada bagian berikutnya.

### **Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil analisis *measurement model (inner model)* yang telah dijelaskan pada subbab sebelumnya model usulan penelitian ini telah mempunyai nilai reliabilitas yang baik. Hal tersebut didukung dari hasil semua indikator yang mempunyai nilai *outer loading*  $>0.7$ , *convergent validity*. Lalu nilai *composite reliability* dan *cronbach's alpha*  $>0.7$ . Kemudian semua indikator yang dipergunakan pada penelitian ini mempunyai nilai AVE  $>0.5$  serta *cross loading* yang mempunyai kriteria sesuai dengan syarat yang ditetapkan.

Dari hasil analisis *structural model* yang sudah dilakukan berikut ini akan dijelaskan terkait interpretasi dan pembahasan dari hasil analisis tersebut, berikut ialah penjelasan dari hasil analisis *structural model* yang telah dilakukan berpedoman pada pernyataan dan hipotesis yang diusulkan pada subbab sebelumnya.

#### **1. H1: Kualitas Informasi (Information Quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan (Use)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 1 hubungan antara IQ terhadap U terbukti **diterima** karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $3.305 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.001 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.334 yang berarti IQ memiliki pengaruh signifikan terhadap U. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh IQ terhadap U kecil dikarenakan mendapatkan nilai 0.113.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Andriyanto et al., 2021) terbukti bahwa hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dengan nilai  $t$ -test  $2.810 > 1.96$ . Selain itu, pada penelitian (Meilani et al., 2020), yang mana hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SIAKAD dengan nilai  $t$ -test  $3.565 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value  $0.000 < 0.05$ .

#### **2. H2: Kualitas Informasi (Information Quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 2 hubungan antara IQ terhadap US terbukti diterima karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $3.706 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.000 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.326 yang berarti IQ memiliki pengaruh signifikan terhadap US. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh IQ terhadap US menengah dikarenakan mendapatkan nilai 0.153.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Andriyanto et al., 2021) terbukti bahwa hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dengan nilai  $t$ -test  $2.545 > 1.96$ . Selain itu, pada penelitian (Meilani et al., 2020), yang mana hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan SIAKAD dengan nilai  $t$ -test  $2.131 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value  $0.034 < 0.05$ .

### **3. H3: Kualitas Informasi (Information Quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan (Trust)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 3 hubungan antara IQ terhadap ST terbukti diterima karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $2.299 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.022 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan sistem. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient*  $0.331$  yang berarti IQ memiliki pengaruh signifikan terhadap ST. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh IQ terhadap ST kecil dikarenakan mendapatkan nilai  $0.075$ .

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Rismayanti & Sarah, 2021), terbukti bahwa hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan sistem pada Traveloka dengan nilai  $t$ -test  $5.284 > 1.96$ . Selain itu, pada penelitian (Ernawati et al., 2020) yang mana hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan sistem pada aplikasi MyUBSI Student dengan nilai  $t$ -test  $7.543 > 1.96$ .

### **4. H4: Kualitas Sistem (System Quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan (Use)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 4 hubungan antara SYQ terhadap U terbukti diterima karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $2.513 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.012 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient*  $0.330$  yang berarti SYQ memiliki pengaruh signifikan terhadap U. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh SYQ terhadap U kecil dikarenakan mendapatkan nilai  $0.086$ .

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Andriyanto et al., 2021) terbukti bahwa hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dengan nilai  $t$ -test  $3.225 > 1.96$ . Selain itu, pada penelitian (Meilani et al., 2020), terbukti bahwa hasilnya kualitas informasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada SIAKAD, dengan nilai  $t$ -test  $2.170 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value  $0.030 < 0.05$ .

### **5. H5: Kualitas Sistem (System Quality) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 5 hubungan antara SYQ terhadap US terbukti ditolak karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $1.833 < 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.067 > 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient*  $0.273$  yang berarti SYQ memiliki pengaruh signifikan terhadap US. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh SYQ terhadap US kecil dikarenakan mendapatkan nilai  $0.086$ .

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Nadya Puspita Sari et al., 2024), terbukti bahwa hasilnya kualitas sistem tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Digital Madrasah Aliyah Negeri 2 Kutai Kartanegara, yang dilihat dari nilai  $t$ -test  $0.536 < 1.96$  dan nilai  $p$ -value  $0.592 > 0.05$ . Selain itu, pada penelitian Aswidani (2023), terbukti bahwa hasilnya kualitas sistem tidak

memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SIMAK (Sistem Informasi Akademik) yang dilihat dari nilai *t-test*  $0.357 < 1.96$  dan nilai *p-value*  $0.74 > 0.05$ .

**6. H6: Kualitas Sistem (*System Quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepercayaan (*Trust*)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 6 hubungan antara SYQ terhadap ST terbukti diterima karena *t-test* yang dihasilkan adalah  $3.317 > 1.96$  dan nilai *p-value* mendapatkan nilai sebesar  $0.001 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepercayaan sistem. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.512 yang berarti SYQ memiliki pengaruh signifikan terhadap ST. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh US terhadap ST menengah dikarenakan mendapatkan nilai 0.178.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Nookhao & Chaveesuk, 2019), terbukti bahwa hasilnya kualitas sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan sistem, yang dilihat dari nilai *t-test*  $3.514 > 1.96$ . Selain itu, pada penelitian Aswidani (2023), terbukti bahwa hasilnya kualitas sistem tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SIMAK (Sistem Informasi Akademik) yang dilihat dari nilai *t-test*  $1.256 < 1.96$  dan nilai *p-value*  $0.209 > 0.05$ .

**7. H7: Kualitas Layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Penggunaan (*Use*)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 7 hubungan antara SQ terhadap U terbukti diterima karena *t-test* yang dihasilkan adalah  $2.773 > 1.96$  dan nilai *p-value* mendapatkan nilai sebesar  $0.067 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap penggunaan. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.274 yang berarti SQ memiliki pengaruh signifikan terhadap U. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh IQ terhadap U kecil dikarenakan mendapatkan nilai 0.103.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Meilani et al., 2020), terbukti bahwa hasilnya kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan pada SIAKAD, yang dilihat dari nilai *t-test*  $2.744 > 1.96$  dan nilai *p-value*  $0.006 < 0.05$ . Selain itu, pada penelitian (Andriyanto et al., 2021) terbukti bahwa kualitas layanan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan pada aplikasi JAKI (Jakarta Kini) dengan nilai *t-test*  $2.757 > 1.96$ .

**8. H8: Kualitas Layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau *inner model* maka hipotesis 8 hubungan antara SQ terhadap US terbukti ditolak karena *t-test* yang dihasilkan adalah  $1.533 < 1.96$  dan nilai *p-value* mendapatkan nilai sebesar  $0.125 > 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.144 yang berarti SQ memiliki pengaruh signifikan terhadap US. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh SQ terhadap U kecil dikarenakan mendapatkan nilai 0.038.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Nadya Puspita Sari et al., 2024), terbukti bahwa hasilnya kualitas layanan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Perpustakaan Digital Madrasah Aliyah Negeri 2 Kutai Kartanegara, yang dilihat dari nilai *t-test*  $0.876 < 1.96$  dan nilai *p-value*  $0.381 > 0.05$ . Selain itu, pada penelitian (Fitriana, 2022) terbukti bahwa hasilnya kualitas layanan tidak memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada Website Vaberaya Banyumas. Go. Id, yang dilihat dari nilai *t-test*  $1.376 < 1.96$  dan nilai *p-value*  $0.169 > 0.05$ .

**9. H9: Penggunaan (*Use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau inner model maka hipotesis 9 hubungan antara U terhadap US terbukti ditolak karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $0.684 < 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.494 > 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.060 yang berarti U tidak berpengaruh signifikan terhadap US. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh U terhadap US kecil dikarenakan mendapatkan nilai 0.005.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh (Ernawati et al., 2020), terbukti bahwa hasilnya penggunaan tidak memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *MyUBSI Student*, yang dilihat dari nilai  $t$ -test  $0.588 < 1.96$ . Selain itu, pada penelitian (City, n.d.) memiliki nilai signifikan sebesar 0.542. Ini artinya tidak adanya pengaruh positif antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

**10. H10: Penggunaan (*Use*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau inner model maka hipotesis 10 hubungan antara U terhadap NB terbukti diterima karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $3.789 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.000 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa pengguna berpengaruh terhadap manfaat bersih. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.278 yang berarti U memiliki pengaruh signifikan terhadap NB. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh U terhadap NB menengah dikarenakan mendapatkan nilai 0.176.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh Meilani et al., (2020), terbukti bahwa hasilnya penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada SIAKAD, yang dilihat dari nilai  $t$ -test  $7.250 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value  $0.000 < 0.05$ . Selain itu, pada penelitian Ernawati et al., (2021), terbukti bahwa hasilnya penggunaan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada aplikasi *MyUBSI Student* yang dilihat dari nilai  $t$ -test  $2.488 > 1.96$

**11. H11: Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefits*)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau inner model maka hipotesis 11 hubungan antara US terhadap NB terbukti diterima karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $9.927 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.000 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.689 yang berarti US memiliki pengaruh signifikan terhadap NB. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh US terhadap NB besar dikarenakan mendapatkan nilai 1.086.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh Meilani et al., (2020), terbukti bahwa hasilnya kepuasan pengguna memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada SIAKAD, yang dilihat dari nilai  $t$ -test  $10.503 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value  $0.000 < 0.05$ . Selain itu, pada penelitian Ernawati et al., (2021), terbukti bahwa kepuasan pengguna memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih pada aplikasi *MyUBSI Student* yang dilihat dari nilai  $t$ -test  $3.130 > 1.96$ .

**12. H12: Kepercayaan (*Trust*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Berdasarkan hasil pengujian struktur model atau inner model maka hipotesis 12 hubungan antara ST terhadap US terbukti diterima karena  $t$ -test yang dihasilkan adalah  $2.235 > 1.96$  dan nilai  $p$ -value mendapatkan nilai sebesar  $0.025 < 0.05$ . Sehingga pada pengujian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan

pengguna. Hal ini didukung oleh nilai *path coefficient* 0.196 yang berarti ST memiliki pengaruh signifikan terhadap US. Selain itu, berdasarkan pada pengujian  $f^2$  bahwa pengaruh US terhadap ST kecil dikarenakan mendapatkan nilai 0.073.

Hasil pengujian ini sejalan dengan pengujian yang dilakukan oleh Nookhao & Chaveesuk (2019), terbukti bahwa kepercayaan pada sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yang dilihat dari nilai *t-test*  $11.657 > 1.96$ . Selain itu, pada penelitian Yuneti et al., (2021), terbukti bahwa kepercayaan pada sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem e-government, yang dilihat dari nilai *t-test*  $2.254 > 1.96$  dan nilai *p-value*  $0.025 < 0.05$ .

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang terdiri dari 100 mahasiswa Universitas Jambi memberikan penilaian positif terhadap aplikasi Spotify. Sebanyak 39% responden menyatakan bahwa aplikasi ini sangat baik, 45% menyatakan baik, 12% bersikap netral, dan hanya 4% yang menyatakan tidak baik. Hal ini menunjukkan bahwa Spotify dinilai sebagai aplikasi yang sukses dari sudut pandang pengguna.

Dari 12 hipotesis yang diuji dalam penelitian ini, 9 di antaranya diterima karena terbukti memiliki pengaruh yang signifikan, sedangkan 3 hipotesis lainnya ditolak karena tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Meskipun terdapat beberapa hipotesis yang ditolak, secara keseluruhan Spotify tetap dapat dinyatakan sebagai aplikasi yang berhasil. Keberhasilan ini ditunjukkan oleh variabel-variabel utama dalam model DeLone & McLean yang telah dimodifikasi dengan penambahan variabel system trust, di mana sebagian besar hubungan antar variabel menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, khususnya terhadap variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Adapun faktor-faktor yang terbukti berpengaruh signifikan terhadap keberhasilan sistem aplikasi Spotify meliputi: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap tingkat penggunaan; kualitas informasi yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna; serta kualitas informasi dan kualitas sistem yang mempengaruhi kepercayaan terhadap sistem. Di samping itu, penggunaan terbukti berpengaruh terhadap manfaat bersih meskipun tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, kepuasan pengguna juga memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, begitu pula kepercayaan terhadap sistem yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Dari seluruh pengujian tersebut, terdapat tiga faktor utama yang paling mempengaruhi keberhasilan sistem berdasarkan nilai statistik tertinggi, yaitu: hubungan antara kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, hubungan antara penggunaan terhadap manfaat bersih, dan hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis ingin memberikan saran sebagai bahan pertimbangan ataupun masukan untuk penelitian sejenis yang akan datang maupun bagi pihak pengembang aplikasi spotify sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin menjadikan penelitian ini sebagai bahan acuan agar dapat memperhatikan dan meninjau kembali variabel maupun indikator yang telah digunakan dalam penelitian ini dengan mengacu pada penelitian sejenis pada model penelitian lain dalam pengukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Penelitian selanjutnya dapat mengkombinasikan dengan model lain untuk mengukur kesuksesan suatu aplikasi.
2. Bagi pihak pengembang aplikasi spotify dapat meningkatkan kinerja dan keberhasilan aplikasi terutama dalam hal kualitas sistem yang berkaitan dengan

kepercayaan sistem, dan pengguna yang berkaitan dengan kepuasan pengguna karena hal tersebut merupakan faktor-faktor yang memiliki pengaruh tidak signifikan dalam penelitian ini.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Andriyanto, D., Said, F., Titiani, F., & Erni, E. (2021). Analisis Kesuksesan Aplikasi Jakarta Kini (JAKI) Menggunakan Model Delone and McLean. *Paradigma - Jurnal Komputer Dan Informatika*, 23(1), 43–48. <https://doi.org/10.31294/p.v23i1.10018>
- Anisa Rahma Salsabila, Asri Kinanti Febriany, Hastri Cantya Danahiswari, Muhammad Daffa, & Muhammad Kandias Happy Maulana. (2022). Analisis Kesuksesan Delone Mclean Issm Pada Aplikasi Spotify Menggunakan Sem-Pls. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 2(1), 31–39. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v2i1.263>
- City, K. (n.d.). *PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL ( TAM ) TERHADAP MINAT BELI DI MARKETPLACE FACEBOOK ( STUDI PADA GENERASI MILENIAL DI KOTA KUPANG ) The Effect of Technology Acceptance Model on Buying Interest in the Marketplace Facebook ( Study on the Millennial Generation in*. 169–187.
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2020). Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(18), 58–67.
- Farikha, R. N. (2024). *Materi Bahasa dan Budaya dalam Program Sinar Bahasa Indonesia Bersama Windah di Spotify*. 10(1), 306–321.
- Fitriana, R. (2022). *Quality Analysis of Vaberaya . Banyumaskab . Go . Id Website on User Satisfaction on Vaccination Activities in Banyumas District Using Delone and Mclean Success Model*. 5(1), 16–24.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2021). *Partial Least Squares - Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (2nd ed.)*. Undip press.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate Data Analysis (8th Edition)*.
- Kusuma, Y. B., & Kusumasari, I. R. (2019). Analisis Penerapan Pola Freemium dalam Model Bisnis Aplikasi Streaming Musik. *Skripsi*, 3(2), 58–66.
- Meilani, L., Suroso, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 10(2), 137–144. <https://doi.org/10.21456/vol10iss2pp137-144>
- Nadya Puspita Sari, Putut Pamilih Widagdo, & Vina Zahrotun Kamilia. (2024). Model Delone & Mclean pada Evaluasi Kesuksesan Perpustakaan Digital Madrasah Aliyah Negeri 2 Kutai Kartanegara. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 3(1), 53–63. <https://doi.org/10.30872/atasi.v3i1.1196>
- Netti, S. Y. M., & Irwansyah, I. (2018). Spotify: Aplikasi Music Streaming untuk Generasi Milenial. *Jurnal Komunikasi*, 10(1), 1. <https://doi.org/10.24912/jk.v10i1.1102>
- Nookhao, S., & Chaveesuk, S. (2019). The Consumer Trust Influencing Intention to Use Electronic Wallet in Thailand. *2019 11th International Conference on Information Technology and Electrical Engineering, ICITEE 2019, October 2019*. <https://doi.org/10.1109/ICITEED.2019.8929973>
- Rismayanti, M., & Sarah, S. (2021). *Pengaruh Kualitas Informasi Dalam Ulasan Online dan Kualitas Situs Web Terhadap Kepercayaan Konsumen Pada Situs Web Perjalanan*

- Wisata ( Studi Pada Traveloka ).* 7(1), 33–42.
- Saputra, C. B., & Idris, I. (2018). *Analisis Pengaruh Penerimaan Manfaat, Nilai Keuntungan, Dan Norma Subjektif Terhadap Minat Beli Kembali Layanan Streaming* ....
- Setiawan, D., & Enggrani, L. (2025). *Analisis Faktor Pendorong dan Penghambat Adopsi Aplikasi OVO di Kota Jambi : Pendekatan IPA dan UTAUT 2.* 01.
- Setiawan, D., Marzal, J., & Fitri, L. E. (2024). *Integrating Religiosity with Technology Acceptance Model ( TAM ) and Technology Organization Environment ( TOE ) Frameworks : A Study on ICT Adoption in Micro and Small Enterprises.* 18(3), 651–675.
- Triani, M. R., & Moeliono, N. N. K. (2019). Pengaruh Trust, Perceived Risk, Perceived Usefulness, Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Intention To Use Pada Aplikasi Mobile Tiket. com. *Jurnal EProceedings of Management*, 6(2), 4538–4544.
- Yuneti, K., Ariyanto, D., Dwirandra, A. A. N. B., Gde, I., & Wirajaya, A. (2022). Jurnal Akuntansi dan Pajak DETERMINANTS OF SUCCESSFUL IMPLEMENTATION OF E-GOVERNMENT SYSTEM. *Jurnal Akuntansi Dan Pajak*, 22(02), 1–11.