

## Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Dan Kepuasan Pengguna

Trianita Ayu Lestari<sup>1\*</sup>, Nadia Fathurrahmi Lawita<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Politeknik Negeri Batam

\*Korespondensi: [trinitaaayu23@gmail.com](mailto:trinitaaayu23@gmail.com)

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas sistem, informasi, dan layanan berpengaruh terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna di BP Batam. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Data diproses dengan PLS-SEM menggunakan program SmartPLS 3. Penelitian ini mengumpulkan 100 responden dari seluruh masyarakat Kota Batam yang pernah menggunakan layanan sistem informasi di BP Batam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem dan layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan, kualitas sistem, layanan, dan informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, tetapi kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan.

**Kata kunci:** kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, dan kepuasan pengguna

### Abstract

*:This research aims to find out how the quality of systems, information and services affects user usage and satisfaction at BP Batam. The type of research used is quantitative descriptive research. Data was processed with PLS-SEM using the SmartPLS 3 program. This research collected 100 respondents from all Batam City residents who had used information system services at BP Batam. The research results show that system and service quality has a positive effect on usage. System, service and information quality has a positive effect on user satisfaction, but the quality of information has no effect on usage.*

**Keywords:** System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, and User Satisfaction

## PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil survei *United Nations e-Government 2020* menunjukkan bahwa Indonesia berada di peringkat 8 dalam hal pengembangan dan pelaksanaan *e-government*, dengan skor keseluruhan 0,6612, dan berada di grup *High e-Government Development Index*. Survei ini mengukur tiga dimensi kinerja: *online service index* (OSI), *telecommunication infrastructure index* (TII), dan *human capital index* (HCI). Indonesia mencatatkan skor baik di ketiga dimensi tersebut, meskipun masih di bawah rata-rata regional pada TII.

Indonesia naik 35 peringkat dalam *e-Participation Index* masuk ke dalam kategori *Very High e-Participation Index*. Negara ini juga mendapat skor sempurna dalam *Open Government Data Index*, setara dengan negara maju lainnya. Selain menilai SPBE, survei ini juga menyoroti pemanfaatan teknologi dalam menghadapi pandemi. Indonesia membuat kemajuan dalam transformasi digital, termasuk penggunaan sistem pencatatan sosial berbasis digital dan teknologi AI untuk penanganan Covid-19.

Meskipun demikian, terdapat tantangan seperti infrastruktur telekomunikasi yang perlu diperkuat. Koordinasi nasional perlu disusun untuk memperbaiki penerapan SPBE, termasuk tata kelola, layanan, dan sumber daya manusia .

Badan Pengusahaan Batam (BP Batam) menyelenggarakan pelayanan perizinan terintegrasi secara elektronik melalui sistem *Online Single Submission* (OSS), *Indonesia Batam Online Single Submission* (IBOSS), *Land Management System* (LMS) dan *Batam Single Window* (BSW) . Perizinan tersebut tentunya diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam. Menurut Laporan Kinerja BP Batam tahun 2021 dan 2022, BP Batam mengakui beberapa masalah internal, termasuk penggunaan TIK yang kurang efektif. Namun, laporan tersebut menunjukkan bahwa sasaran strategis untuk pengembangan sistem informasi BLU di BP Batam telah tercapai sebesar 125% lebih dari target yang diharapkan. Hal ini tentunya memberikan gambaran bahwa sarana dan prasarana sistem informasi di BP Batam telah tersedia, namun demikian secara keseluruhan penggunaan sistem informasi tersebut belum optimal sehingga ini menjadi salah satu kelemahan di BP Batam itu sendiri. Sehingga berdasarkan uraian tersebut di atas hal tersebut relevan untuk diteliti.

## **METODE PENELITIAN**

Pendekatan penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Batam yang pernah menggunakan layanan system informasi di BP Batam. Penelitian ini akan mendeskripsikan hasil uji statistik dengan menguji hipotesis mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas sitem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS), dikarenakan PLS merupakan metode statistik yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah hubungan antar variabel yang kompleks namun ukuran sampel datanya kecil, antara 30 sampai 100.

Analisis statistik data yang dihasilkan berupa pengukuran analisis *outer model* yang mencakup pengujian validitas dan reabilitas, analisis *inner model* dan pengujian hipotesis.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Average Variance Extracted (AVE)**

Standar nilai AVE yang umumnya digunakan minimal 0,50, Dalam penelitian ini nilai AVE sudah diatas 0,50 yang berarti bahwa validitas konvergen sudah baik.

**Tabel 1. Average Variance Extracted (AVE)**

Average Variance Extracted (AVE)	
Kepuasan Pengguna (Y)	0,784
Kualitas Informasi (X2)	0,788
Kualitas Layanan (X3)	0,798
Kualitas Sistem (X1)	0,634
Penggunaan (Z)	0,746

Sumber: Data diolah Penulis, 2024

### Cross Loadings

Tabel dibawah menunjukkan nilai masing-masing variabel lebih besar daripada nilai variabel lainnya yang artinya *cross loading* dalam penelitian ini sudah baik.

**Tabel 2. Cross Loading**

	Kepuasan Pengguna (Y)	Kualitas Informasi (X2)	Kualitas Layanan (X3)	Kualitas Sistem (X1)	Penggunaan (Z)
KI1	0,685	0,886	0,645	0,669	0,622
KI2	0,722	0,890	0,650	0,651	0,579
KI3	0,687	0,905	0,715	0,667	0,629
KI4	0,737	0,907	0,619	0,671	0,598
KI5	0,695	0,850	0,636	0,616	0,674
KL1	0,642	0,688	0,876	0,624	0,627
KL2	0,697	0,661	0,910	0,655	0,722
KL3	0,713	0,627	0,893	0,638	0,769
KP1	0,836	0,648	0,545	0,674	0,803
KP2	0,930	0,711	0,769	0,717	0,753
KP3	0,889	0,751	0,716	0,698	0,646
KS1	0,490	0,452	0,381	0,774	0,525
KS2	0,500	0,521	0,444	0,832	0,512
KS3	0,602	0,597	0,595	0,864	0,573
KS4	0,571	0,532	0,560	0,813	0,569
KS5	0,756	0,636	0,694	0,787	0,760
KS6	0,754	0,769	0,688	0,776	0,646
KS7	0,600	0,514	0,515	0,719	0,554
PN1	0,765	0,584	0,731	0,662	0,871
PN2	0,612	0,516	0,637	0,628	0,797
PN3	0,683	0,581	0,681	0,638	0,877
PN4	0,765	0,658	0,751	0,679	0,905
PN5	0,737	0,672	0,624	0,669	0,864

Sumber: Data diolah Penulis, 2024

## Reability Test

Uji reliabilitas penelitian ini dilakukan untuk memastikan bahwa alat ukur konsisten dan dapat digunakan pada tahap berikutnya. Nilai reabilitas komposit dan alfa Cronboach diatas 0.7 sehingga menunjukkan hasil yang baik.

**Tabel 3. Reability Test**

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>	0,861	0,916
<b>Kualitas Informasi (X2)</b>	0,933	0,949
<b>Kualitas Layanan (X3)</b>	0,873	0,922
<b>Kualitas Sistem (X1)</b>	0,904	0,924
<b>Penggunaan (Z)</b>	0,914	0,936

Sumber: Data diolah Penulis, 2024

## R Square

R Square, koefisien determinasi konstruk endogen, memiliki kriteria batasan nilai yang berasal dari Chin (1998), yang dijelaskan dalam Sarwono (2015). Nilai R Square terbagi menjadi tiga kategori: 0,67 dianggap signifikan, 0,33 moderat, dan 0,19 lemah. Tabel berikut menunjukkan nilai R Square yang signifikan pada variabel penggunaan dan kepuasan pengguna.

**Tabel 4. R Square**

	R Square	R Square Adjusted
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>	0,748	0,741
<b>Penggunaan (Z)</b>	0,760	0,750

Sumber: Data diolah Penulis, 2024

## f Square

Berdasarkan tabel f square dibawah Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang lebih signifikan dari pada Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna. Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang lebih signifikan dari pada kualitas informasi terhadap penggunaan.

**Tabel 5. f Square**

	KP (Y)	KI (X2)	KL (X3)	KS (X1)	P (Z)
<b>Kepuasan Pengguna (Y)</b>					0,216
<b>Kualitas Informasi (X2)</b>	0,175				<b>0,006</b>
<b>Kualitas Layanan (X3)</b>	0,116				0,183
<b>Kualitas Sistem (X1)</b>	0,176				0,054
<b>Penggunaan (Z)</b>					

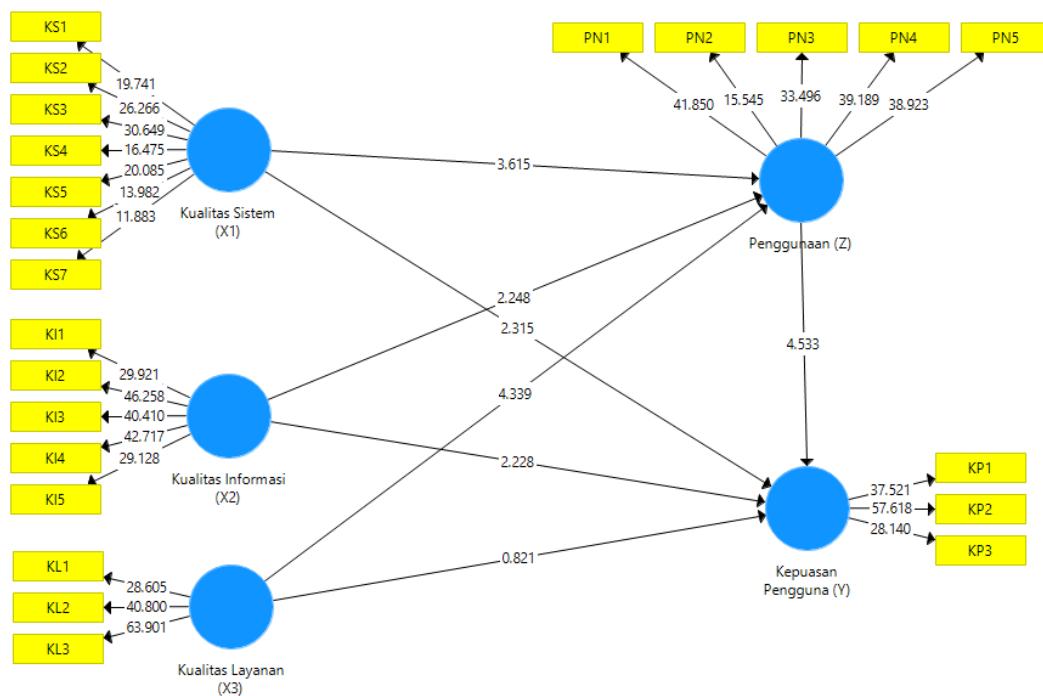
Sumber: Data diolah Penulis, 2024

## Mean, Stdev, T – Statistik, P- Value

Tabel dibawah menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara Kepuasan Pengguna (Y) dan Penggunaan (Z), Kualitas Informasi (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y), Kualitas Layanan (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y), serta Kualitas Sistem (X1) dan Kepuasan Pengguna (Y), Kualitas Sistem (X1) dan Penggunaan (Z). sedangkan Kualitas Informasi (X2) dan Penggunaan (Z), tidak terdapat hubungan.

**Tabel 6. Mean, Stdev, T- Statistik, P- Value**

	O	M	STDEV	(O/STDEV)	P Values	Ket
KP (Y) -> P (Z)	0,454	0,452	0,115	3,931	0,000	Diterima
KI (X2) -> KP(Y)	0,346	0,344	0,109	3,169	0,002	Diterima
KI (X2) -> P (Z)	-0,067	-0,064	0,079	0,852	0,395	Ditolak
KL (X3) -> KP (Y)	0,272	0,270	0,091	3,001	0,003	Diterima
KL (X3) -> P (Z)	0,353	0,349	0,087	4,064	0,000	Diterima
KS (X1) -> KP (Y)	0,337	0,343	0,106	3,170	0,002	Diterima
KS (X1) -> P (Z)	0,198	0,201	0,100	1,994	0,047	Diterima



**Gambar 1. Mean, Stdev, T- Statistik, P- Value**

Sumber: Data diolah Penulis, 2024

## Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan dengan nilai T-statistik sebesar 1,994 dan P-value sebesar 0,047 sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima. Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Nurlina et al., 2022) (Isnaeningsih et al., 2021) (Kumalasari et al., 2021) dan (S.K, 2017) menunjukkan hal yang sama. Ini menunjukkan Sistem Informasi BP Batam dapat diakses di berbagai perangkat menunjukkan kualitas yang baik. Ini terlihat dari fakta bahwa sistem tersebut tidak mengalami kerusakan (error), memiliki kecepatan dalam mengakses informasi, serta cepat dalam menangani keluhan pengguna dan proses transaksi. Kemudahan

penggunaan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi penggunaan sistem tersebut secara efektif. Dengan kualitas yang baik, pengguna dapat mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi BP Batam untuk mendukung aktivitas bisnis dan operasional dengan lebih efisien.

### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan**

Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan dengan nilai T-statistik sebesar 0,852 dan P-value sebesar 0,395 yang artinya hipotesis pada penelitian ini ditolak. Penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Isnaeningsih et al., 2021) (Nurlina et al., 2022) (Kumalasari et al., 2021) (S.K, 2017) yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan. ini membuktikan bahwa informasi yang sangat lengkap, mudah dipahami, sesuai dengan kebutuhan, relevan, dan terjamin keamanannya tidak menjamin penggunaan semakin meningkat. Selain itu, sistem informasi BP batam tidak bersifat wajib sehingga tidak meningkatkan penggunaan. Dalam hal ini, kualitas informasi yang tinggi tidak menjamin penggunaan sistem informasi BP Batam secara optimal.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan dengan nilai T-statistik 4,064 dan P-value sebesar 0,000 sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian (Isnaeningsih et al., 2021) (Alpian & Nurlinda, 2022) (Kumalasari et al., 2021) (S.K, 2017) yang menemukan bahwa Kualitas layanan memengaruhi penggunaan. Ini menunjukkan bahwa respons yang cepat dan efisien terhadap kebutuhan pengguna, didukung dengan empati dalam memahami dan merespons masalah pengguna, serta jaminan terhadap standar kualitas yang tinggi dan kehandalan layanan, semuanya berkontribusi untuk meningkatkan penggunaan.

### **Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai T-statistik sebesar 3,170 dan P-value sebesar 0,002 sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima. Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya (Nurlina et al., 2022) (Isnaeningsih et al., 2021) (Kumalasari et al., 2021) (S.K, 2017) yang menemukan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna akan cenderung kembali ke sistem yang memiliki kualitas yang baik. Akibatnya, kepuasan pengguna berdampak langsung pada kualitas sistem, yang merupakan komponen penting dalam mempertahankan loyalitas pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem.

### **Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai T-statistik 3,169 dengan P-value 0,002 sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima. Hal ini didukung oleh

(Oktrivina et al., 2021) (Alpian & Nurlinda, 2022) (Astuti et al., 2019) (Husein Kantor et al., 2022) (Kumalasari et al., 2021) yang menemukan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini membuktikan bahwa pengguna sistem informasi BP Batam merasa puas dengan kelengkapan, kemudahan pemahaman, kecukupan, relevansi, dan keamanan informasi yang disajikan, kepuasan mereka berpengaruh terhadap penggunaan sistem tersebut.

### **Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dengan nilai T-statistik 3,001 dan nilai P-value 0,003 sehingga hipotesis penelitian ini diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Nurlina et al., 2022) (Isnaeningsih et al., 2021) (Oktrivina et al., 2021) (Alpian & Nurlinda, 2022) (Astuti et al., 2019) (Husein et al., 2022) (Kumalasari et al., 2021) yang menemukan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Meskipun Sistem Informasi BP Batam melayani pelanggan dengan cepat, memberikan kemudahan dalam penggunaan sistem, dan menjamin sistem untuk memenuhi kebutuhan pengguna, kualitas layanan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Dengan demikian, kualitas layanan yang baik dari Sistem Informasi BP Batam secara langsung menjamin tingkat kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Penggunaan**

Hasil penelitian menunjukkan variabel Kepuasan Pengguna Berpengaruh positif Terhadap Penggunaan dengan nilai T-statistik 3,931 dan P-value sebesar 0,000 sehingga hipotesis pada penelitian ini diterima. Hal ini sejalan dengan penelitian (Nurlina et al., 2022) (Isnaeningsih et al., 2021) (Alpian & Nurlinda, 2022) yang menemukan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh terhadap penggunaan. Kepuasan pengguna terhadap Sistem Informasi BP Batam berpengaruh signifikan terhadap penggunaannya. Hal ini terbukti dari fakta bahwa sistem tersebut selalu digunakan oleh pengguna, baik untuk pencarian informasi yang dibutuhkan maupun untuk keperluan lainnya. Dukungan dari survei kepuasan pengguna juga menunjukkan bahwa sistem ini terus ditingkatkan demi memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Pencatatan secara terkomputerisasi memudahkan pengguna dalam mengakses dan menggunakan sistem secara efisien. Tingginya frekuensi penggunaan serta pemanfaatan fitur yang disajikan juga menjadi indikasi bahwa kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam mempengaruhi penggunaan Sistem Informasi BP Batam secara berkelanjutan.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap penggunaan. Kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap penggunaan. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan. Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan

berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan.

## KETERBATASAN DAN SARAN

Keterbatasan penelitian ini hanya berfokus membahas variabel kualitas sistem, informasi, dan layanan yang berdampak pada penggunaan dan kepuasan pengguna sistem informasi BP Batam. Selain itu responden penelitian ini sangat terbatas karena kurangnya masyarakat kota Batam yang pernah menggunakan layanan informasi tersebut.

Saran yang dapat diberikan peneliti untuk penelitian mendatang adalah dengan menambahkan hipotesis seperti pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan melalui kepuasan pengguna, pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan melalui kepuasan pengguna, pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan melalui kepuasan pengguna untuk memperdalam pemahaman. Selain itu dapat memperluas cakupan ruang lingkup dari penelitian.

## DAFTAR RUJUKAN

- Alpian, A., & Nurlinda, R. A. (2022). The Influence Of System Quality, Information Quality, And Service Quality On User Satisfaction Through Use In The Blibli Marketplace. In *Journal Of Engineering, Social And Health* (Vol. 2, Issue 3). <https://Ajesh.Ph/Index.Php/Gp>
- Astuti, L., Wahana, W., & Dalam, W. (2019). Influence Of Information Quality, System Quality, Service Quality And Security On User Satisfaction In Using E-Money Based Paytren Applications. \*Corresponding Author. Winanda@Polibatam.Ac.Id *Journal Of Applied Managerial Accounting*, 3(2), 288-299.
- Davis, F. D. (1986). *Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information System Theory and Results*. Massachusetts Institute of Technology (MIT).
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319-339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9-30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- Dewi, N., & Warmika, I. (2016). Peran Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Manfaat Dan Persepsi Resiko Terhadap Niat Menggunakan Mobile Commerce Di Kota Denpasar. *None*, 5(4), 251442.
- Ferdian, Ferry. (2017). *Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan Berbasis Web pada UD. Rukun Makmur. Sekolah Tinggi Manajemen Informatika & Teknik Komputer Surabaya*.
- Husein Kantor Urusan Agama Kecamatan Kembangan, D., Santoso, S., & Nasrullah, A. (2022). Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMKAH Web pada KUA Kecamatan Kembangan



Kota Jakarta Barat Analysis of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction of Simkah We. *Jurnal Bimas Islam*, 15(1).

- Isnaeningsih, H. N., Fitriati, A., Pujiharto, P., & Astuti, H. J. (2021). The influence Quality of information, Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 12(2), Layouting. <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11185>
- Jogiyanto, Dewi, N. M. A. P., & Warmika, I. G. K. . (2016). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi resiko terhadap niat menggunakan. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(4), 2606-2636. <https://media.neliti.com/media/publications/251442-peran-persepsi-kemudahan-penggunaan-pers-198c6e75.pdf>
- Kumalasari, D., Amelia, D., & Oliandes, D. (2021). Analysis Of The Effect Of System Quality, Information Quality, Service Quality, Process Quality, And Collaboration Quality To Usefulness, User Satisfaction, And Customer Loyalty Of Sociolla Application Customer In Surabaya. *International Journal Of Research Publications*, 69(1). <https://doi.org/10.47119/Ijrp100691120211695>
- Lamdika, F. 2020. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kualitas Informasi Akuntansi Pada Kepuasan Pengguna (Doctoral dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Murni, C. H. (2020). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Online Shop di Shopee. Bachelor dissertation, IAIN Ponorogo.
- Munawir, L. A. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Banda Aceh, Indonesia: Lembaga KITA.
- Nurlina, D., Kaniawulan, I., Singasatia, Hd., Informatika, T., Tinggi Teknologi Wastukencana, S., Kunci, K., Sistem, K., Informasi, K., Layanan, K., Pengguna, K., Pemakai, M., & Digi, B. (2022). Quality Influence System Information Quality Service Quality On User Satisfaction And Intention To Use In Using Bjb Digi (Case Study: West Java Provincial Education Office). In *Jinteks* (Vol. 4, Issue 3).
- Oktrivina, A., Tinggi Ilmu Ekonomi Tunas Nusantara Jakarta, S., & Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jakarta, F. (2021). The Effect Of System Quality, Information Quality And Service Quality On User Satisfaction Of E-Learning System. In *The International Journal Of Business Review (The Jobs Review)* (Vol. 4, Issue 2).
- Prasojo, Eko, Teguh Kurniawan, dan Defny Holidin. 2007. *State Reform in Indonesia*. Depok: Administrative Science Department, University of Indonesia
- Puspitawati, L. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi: Kualitas dan Faktor Lingkungan Organisasi yang Mempengaruhi*. Rekeyasa Sains.
- Romney, Marshall B. dan Steinbart, Paul Jhon, (2016), *Sistem Informasi Akuntansi*, Diterjemahkan oleh Kikin dan Novita, Salemba Empat, Jakarta.
- Setyo, & Rahmawati. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Serta Kinerja Pengguna Sistem Informasi. *Jurnal Bisnis dan Ekonomi*, 6, 47-59
- S.K, & Suharno Pawirosuwarno. (2017). E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Xxi*(02), 282-305.

- Tajuddin, M., Nimran, U., Astuti, E. S., & Kertahadi. (2019). Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi. Malang: UB Press
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (1996). A model of the antecedents of perceived ease of use: Development and test. *Decision Sciences*, 27(3), 451–481. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.1996.tb00860.x>