

## Implementasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean pada SVOD Platform (Studi Kasus: Netflix)

Nico Yonatan Wicaksana  
Information Systems Management Department  
Binus Graduate Program  
Bina Nusantara University  
Jakarta, Indonesia  
nicoyonatanwicaksana@gmail.com

Jarot Sembodo Suroso  
Information Systems Management Department  
Binus Graduate Program  
Bina Nusantara University  
Jakarta, Indonesia  
jsembodo@binus.edu

*Abstract — Netflix is a pioneer in the video on demand subscription platform in Indonesia and remains the most popular video streaming service in the world, but Netflix has been forced to relinquish its position as the SVOD provider with the highest subscribers to become the fourth position in Indonesia. The SI DeLone and McLean success model modified by Hudin and Riana in 2016 is used in this study to determine Netflix's success factors and can be used for sustainability progress. The Smart PLS software program was used to evaluate survey data from 410 respondents, which indicated that information quality had a significant effect on system usage (Statistics  $T=2.85$ ;  $P\text{-Values}=0.005$ ;  $F\text{-Square}=0.023$ ) and user satisfaction ( Statistics  $T=2.927$ ;  $P\text{-Values}=0.004$ ;  $F\text{-Square}=0.024$ ). However, the quality of the system has no significant effect on system use ( $T\text{-Statistics}=2.628$ ;  $P\text{-Values}=0.009$ ;  $F\text{-Square}=0.018$ ) but has a significant effect on user satisfaction ( $T\text{-Statistics}=5.219$ ;  $P\text{-Values}=0.000$ ;  $F\text{-Square}=0.086$ ). In addition, service quality has a significant effect on system usage ( $T\text{-Statistics}=3.447$ ;  $P\text{-Values}=0.001$ ;  $F\text{-Square}=0.032$ ) and user satisfaction ( $T\text{-Statistics}=3.654$ ;  $P\text{-Values}=0.000$ ;  $F\text{-Square}=0.043$ ). The use of the system also has a significant effect on net benefits (Statistics  $T=6.625$ ;  $P\text{-Values}=0.000$ ;  $F\text{-Square}=0.16$ ) and user satisfaction (Statistics- $T=7.417$ ;  $P\text{-Value}=0.000$ ;  $F\text{-Square}=0.14$ ). The last factor is user satisfaction which has a significant effect on net profit ( $T\text{-Statistics}=6.509$ ;  $P\text{-Values}=0.000$ ;  $F\text{-Square}=0.124$ ). Suggestions for further research are to develop a model with other models to achieve better research results and to find out more independent variables that influence the success rate of the Netflix platform in Indonesia.*

*Keywords — Netflix, Subscription Video On-Demand (SVOD), IS Success Model, DeLone and McLean Model, Streaming Platform.*

### I. PENDAHULUAN

Video on demand dengan cepat menjadi instrumen utama dalam industri hiburan khususnya di industri elektronik dan media fisik. Mode dan kecantikan menyumbang bagian tertinggi dari pendapatan B2C-e-commerce di seluruh dunia pada tahun 2020 dengan lebih dari US\$665 miliar, sementara elektronik dan media fisik menghasilkan penjualan moderat sebesar US\$501,8 miliar. Video on demand termasuk dalam sektor elektronik dan media fisik, yang memiliki pendapatan yang relatif tinggi di seluruh dunia, menyiratkan bahwa banyak individu di banyak negara membutuhkan layanan media digital dan memiliki anggaran yang cukup untuk membeli item atau layanan media digital seperti video on demand [1].

Video on demand adalah video yang dapat diakses oleh pengguna internet tanpa terlebih dahulu mengunduhnya; sebagai gantinya, video disajikan secara langsung melalui proses transfer data progresif berdasarkan kecepatan internet orang yang menontonnya [2]. Statistik menunjukkan bahwa, jumlah pelanggan di seluruh dunia untuk video on demand naik 27 persen dari 2017 hingga 2018, mencapai 613,3 juta langganan. Selama periode waktu yang sama, jumlah pelanggan TV kabel di seluruh dunia dilaporkan mencapai 556 juta; kinerjanya kurang dibandingkan dengan jumlah langganan video streaming. Dalam beberapa tahun terakhir, jumlah pelanggan video streaming telah tumbuh secara signifikan menjadi 1364,1 juta, sementara langganan TV kabel tetap stabil dari 2017 hingga 2021, akhirnya menurun menjadi 256,5 juta pada musim 2020-2021 [3]. [4] menemukan bahwa banyak pengguna layanan video streaming di Indonesia tidak hanya berlangganan satu platform tetapi juga beberapa platform. Mereka memiliki alasan untuk berlangganan multi-platform: mayoritas menginginkan konten film baru; diikuti dengan uji coba atau promosi gratis; konten yang ditawarkan di setiap platform juga sering dianggap tidak cukup komprehensif berdasarkan genre; dan bahkan ada beberapa platform yang memiliki ciri khas tersendiri dan memiliki konten spesifik sesuai permintaan. Alhasil, platform penyedia layanan video streaming harus bersaing satu sama lain untuk meningkatkan materi video di masing-masing platformnya agar konsumen senang dan akan terus berlangganan dan tidak berpindah ke platform yang lebih lengkap dengan perpustakaan film yang lebih besar.

Daily Social [5] mengkonfirmasi bahwa pada pertengahan Januari 2021, Netflix terpaksa melepaskan posisinya sebagai penyedia SVOD dengan pelanggan terbanyak di Indonesia ke Disney Hotstar pada pertengahan Januari 2021, dengan Netflix turun ke posisi keempat setelah Viu dan Video. Padahal [6] menyatakan bahwa Netflix adalah platform video streaming OTT terbesar di dunia berdasarkan jumlah pelanggan dengan 222 juta pelanggan, sementara Disney Plus berada di posisi keempat dengan 118 juta pelanggan. Netflix memperluas bisnis layanan streaming video pada Januari 2016 di Indonesia [7], sedangkan Disney Plus baru saja memasuki pasar, yang telah resmi diluncurkan di Indonesia pada 5 September 2020. Meskipun Netflix dikabarkan tidak memiliki pelanggan terbesar di industri hiburan di Indonesia, khususnya di antara platform OTT untuk layanan video streaming, tetapi [8] mengungkapkan Netflix memiliki pangsa pasar paling banyak dengan 46,5 persen. Pangsa pasar dihitung dengan membagi total pendapatan masing-masing perusahaan dengan total transaksi di industri, dengan bisnis dengan persentase pangsa pasar terbesar memiliki posisi teratas di pasar industri [9]. Jumlah pelanggan Netflix Indonesia meningkat 2,5 kali lipat pada 2018, mencapai 237,3 ribu. Melalui data-data yang telah diperoleh terbukti bahwa tren Netflix sebagai platform SVOD terus meningkat penggunaannya di Indonesia, namun persaingan di industri juga cukup ketat sehingga perlu dilakukan evaluasi dan pengembangan sistem informasi platform Netflix, serta mengenali permasalahan yang dihadapi Netflix, hal tersebut karena 7 dari 10 orang yang disurvei [10] tidak berminat berlangganan Netflix; beberapa alasannya antara lain karena lebih memilih streaming gratis meskipun ilegal, memiliki koneksi internet yang tidak stabil, tidak memiliki kartu kredit, dan sudah memiliki cukup langganan TV kabel. Dari permasalahan yang timbul tersebut, permasalahan di Netflix Indonesia yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah kuantitas dan kualitas konten film yang disediakan oleh Netflix, seperti potensi pasar yang dirasa cukup untuk berlangganan TV kabel dan sebagian besar pelanggan membutuhkan lebih banyak film baik dari segi kualitas maupun kuantitas; harga paket dan promosi yang disediakan Netflix dinilai kurang menarik; niche atau keunikan platform OTT dari layanan video streaming membuat pengguna berlangganan lebih dari satu platform; dan metode pembayaran terbatas Netflix, yaitu hanya menerima kartu debit dan kartu kredit, meskipun ada pembaruan di awal September 2021 di mana pembayaran dapat dilakukan melalui Go Pay.

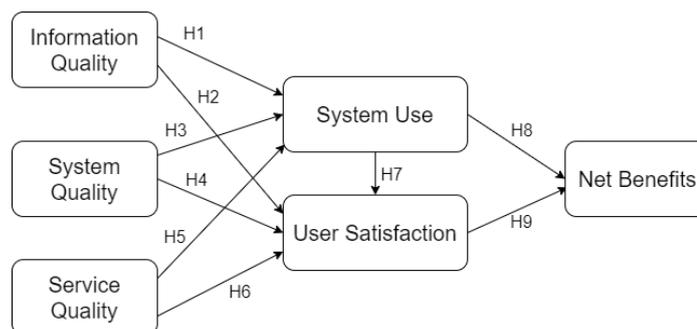
Studi tentang modifikasi model sukses SI dari model DeLone dan Mclean yang kami adopsi ke studi saat ini di Netflix sebelumnya telah diteliti oleh [11] pada Sistem Informasi Akuntansi dan memiliki hasil yang baik jika skor goodness of fit (GoF) adalah 0,72, atau 72 persen; ini menunjukkan bahwa model cukup akurat untuk mewakili hasil penelitian berdasarkan pengguna akhir saja. Penelitian ini menunjukkan hasil yang baik dari temuan penelitiannya dalam mengukur sistem SI dengan model modifikasi DeLone dan McLean yang telah dilakukan oleh [11]. Pertanyaan sentral dalam penelitian ini menanyakan: Berapa tingkat keberhasilan platform Netflix dalam hal layanan streaming video? Dan pertanyaan lainnya adalah: Apa variabel keberhasilan sistem informasi yang belum maksimal di platform Netflix?

## II. METODE PENELITIAN

Model Keberhasilan Sistem Informasi dari DeLone dan McLean adalah salah satu cara yang lebih praktis untuk mengukur sistem informasi. Penelitian ini dilakukan dalam bentuk survei, dengan pengumpulan data menggunakan Google Form dari 410 responden pengguna Netflix di Indonesia yang meliputi Generasi Milenial yang merupakan kelahiran dan Generasi Z yang merupakan kelahiran antara tahun 1980-2010.

### A. Model Penelitian

Model Delone dan McLean, sebagaimana dimodifikasi oleh [11], memiliki tiga variabel independen: kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan; bersama dengan dua variabel intervening: penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, dan satu variabel dependen: manfaat bersih. Model penelitian ini, modifikasi dari [11], terutama mengevaluasi kinerja sistem informasi di bidang akuntansi yang disebut SI Akuntansi Akurat, dengan menggunakan sampel dari populasi, khususnya pada enam perusahaan yang menggunakan Sistem Akuntansi Akurat. Model ini [11] secara khusus menghilangkan pengaruh antar variabel *intention to use* terhadap *System Use* dikarenakan mengingat ruang lingkup penelitian dan responden penelitian yang telah diteliti, hal tersebut juga dikarenakan variabel dianggap tidak relevan karena pengguna telah memanfaatkan sistem informasi. Model yang dimodifikasi, bagaimanapun, hanya meneliti hingga manfaat bersih dan tidak menyelidiki dari manfaat bersih hingga penggunaan sistem dan kepuasan pengguna seperti pada D&M 2003, karena batas penelitian hanya hingga manfaat bersih bagi pengguna dalam kondisi layanan saat ini, tanpa memeriksa manfaat bersih yang dapat mempengaruhi perilaku pengguna lagi, terutama variabel intervensi. Penjelasan ini juga mengungkapkan mengapa peneliti memilih untuk menggunakan model yang dimodifikasi oleh [11], hanya memiliki cakupan pelanggan Netflix saja dalam penelitian ini, maka niat untuk menggunakan variabel tidak relevan, dan jangkauan penelitian ini hanya sampai pada manfaat bersih bagi pengguna dalam kondisi Netflix saat ini sebagai platform SVOD dalam menyediakan layanan streaming video di Indonesia. Model modifikasi Delone dan McLean yang diterapkan dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1:



Gambar 1: Model Penelitian [11]

Model penelitian secara substansial mendefinisikan pentingnya faktor-faktor dalam model kesuksesan DeLone dan McLean, serta bagaimana menerapkan model ini ke Sistem Informasi, khususnya pada platform permintaan video berlangganan Netflix. Hipotesis penelitian ditunjukkan pada Tabel 1:

Tabel 1. Hipotesis Penelitian

No	Hypothesis
H1	Information Quality mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap System Use pada pengguna platform OTT layanan video streaming.
H2	Information Quality mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction pada pengguna platform OTT layanan video streaming.
H3	System Quality mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap System Use pada pengguna platform OTT layanan video streaming.
H4	System Quality mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction pada pengguna platform OTT layanan video streaming.
H5	Service Quality mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap System Use pada pelanggan platform OTT layanan video streaming.
H6	Service Quality mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction pada platform platform OTT layanan video streaming.
H7	System Use mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap User Satisfaction pada platform platform OTT layanan video streaming.
H8	System Use video streaming mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Net Benefits platform OTT layanan video streaming.
H9	User Satisfaction dalam penggunaan streaming video mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap Net Benefits platform OTT layanan video streaming.

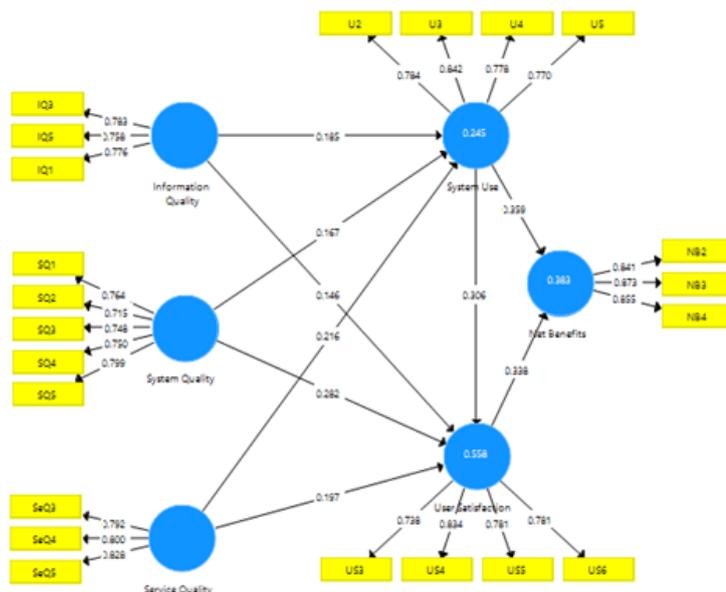
### III. PENGUJIAN HIPOTESIS

Untuk menghindari klasifikasi data yang tidak memenuhi syarat, peneliti menyebarkan kuesioner penelitian secara online melalui Google Form kepada pengguna platform media sosial yang telah mengkonfirmasi kriteria responden. Kriteria responden penelitian dalam pembahasan adalah pengguna Netflix yang terbagi menjadi tiga jenis yaitu pelanggan Netflix, pelanggan yang pernah berlangganan, dan pengguna akun keluarga. Dalam penelitian ini terdapat 410 responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang terdiri dari dua generasi yaitu Gen Z yang lahir antara tahun 1995 dan 2010 sebesar 82 persen dari seluruh sampel; sedangkan generasi Milenial yang lahir antara 1980 dan 1994, hanya menyumbang 18 persen dari total populasi.

#### A. Model Analisis Data

Gambar 3 menyajikan model data yang diproses menggunakan alat SMARTPLS untuk menguji data yang dikumpulkan dari survei penelitian. Untuk memvalidasi data yang diperoleh dari survei penelitian, terlebih dahulu digunakan pengujian Outer Loading untuk mengetahui status masing-masing indikator apakah valid atau tidak valid. Pada hasil analisis model data, terdapat total 31 indikator variabel yang meliputi 22 indikator variabel yang sah dan 9 indikator variabel yang tidak valid. Sembilan indikator yang memiliki outer loading kurang dari 0,7 adalah IQ2, IQ4, SeQ1, SeQ2, U1, US1, US2, NB1, dan NB5. Akibatnya, indikator yang tidak valid harus dihilangkan dari model analisis data di SMART PLS, yang nanti akan dianalisis dan diteliti lebih lanjut.

Model pengolahan data setelah eliminasi indikator invalid direpresentasikan pada Gambar 3 di bawah ini:



Gambar 3: Hasil dari analisis data pada Smart PLS 2.0

Berdasarkan analisis data model menggunakan algoritma partial least squares (PLS), penelitian ini menjelaskan bahwa data yang diperoleh memiliki reliabilitas dan validitas yang baik karena loading factor lebih besar dari 0,7, nilai AVE lebih besar dari 0,5 [14], dan Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 [15], seperti yang terlihat pada Tabel 3 di bawah ini:

Tabel 2: Reliabilities and Validity Testing

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	A VE
Information Quality	0.663	0.816	0.597
Net Benefits	0.818	0.892	0.733
System Quality	0.813	0.87	0.572
Service Quality	0.731	0.848	0.651
System Use	0.804	0.872	0.630
User Satisfaction	0.791	0.864	0.615

Uji validitas diskriminan dalam penelitian ini dilakukan dengan cross loading variabel laten. Hasil uji cross-loading pada Tabel 3 menunjukkan bahwa validitas diskriminan tergolong sangat baik, karena hubungan antar variabel laten lebih kuat dibandingkan hubungan antar indikator lainnya.

### B. Pengujian Model Dalam

Tabel 4 hasil nilai pengujian R-Square Adjusted menunjukkan bahwa variasi R-Square Adjusted untuk Penggunaan Sistem adalah 0.24. Berdasarkan [15], hal ini berarti Penggunaan Sistem sebesar 24% dipengaruhi oleh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan, yang termasuk dalam kategori korelasi sangat lemah. Sedangkan nilai R Square Adjusted untuk User Satisfaction sebesar 0.24 yang artinya User Satisfaction Use dipengaruhi oleh 55% oleh Information Quality, System Quality, Service Quality, dan System Use yang termasuk dalam kategori korelasi kuat. Terakhir, variabel tetap yang diteliti yaitu Net Benefit memiliki nilai R Square Adjusted sebesar 0.38 atau dipengaruhi oleh 38% dari System Use dan User Satisfaction yang berada pada kategori

korelasi cukup kuat. Menurut [16], hasil jenis korelasi dan nilai R Square pada masing-masing korelasi dalam penelitian ini ditampilkan pada Tabel 4 di bawah ini:

Tabel 3: R Square

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>	<b>Correlations Type</b>
<b>N</b>	0.383	0.38	Strong Enough
<b>B</b>			
<b>U</b>	0.245	0.24	Weak
<b>U</b>	0.558	0.554	Strong
<b>S</b>			

Nilai F Square dianggap sebagai korelasi antar variabel dimana nilai F square sebesar 0.02 tergolong berpengaruh kecil, nilai 0.15 tergolong berpengaruh sedang, dan nilai 0.35 tergolong berpengaruh besar [17]. Ada satu korelasi yang tidak berdampak, yaitu System Quality to System Use; tujuh efek lemah; dan satu efek menengah dari Penggunaan Sistem ke Kepuasan Pengguna. Tabel 5 menunjukkan hasil penerapan F square antar variabel.

Tabel 4: F Square

<b>Variable Correlations</b>	<b>F Square</b>	<b>Correlations Type</b>
<i>Information Quality -&gt; System Use</i>	0.023	Weak
<i>Information Quality -&gt; User Satisfaction</i>	0.024	Weak
<i>System Quality -&gt; System Use</i>	0.018	No Effect
<i>System Quality -&gt; User Satisfaction</i>	0.086	Weak
<i>Service Quality -&gt; System Use</i>	0.032	Weak
<i>Service Quality -&gt; User Satisfaction</i>	0.043	Weak
<i>System Use -&gt; User Satisfaction</i>	0.16	Medium
<i>System Use -&gt; Net Benefits</i>	0.14	Weak
<i>User Satisfaction -&gt; Net Benefits</i>	0.124	Weak

Tabel 6 menyajikan koefisien jalur hasil penelitian ini, dimana hipotesis dalam penelitian ini berpengaruh signifikan terhadap setiap korelasi antar variabel, sehingga dapat diukur dengan menggunakan nilai Koefisien Jalur yang dihasilkan untuk setiap korelasi antar variabel. Kriteria berpengaruh signifikan adalah apabila P-Values T-Statistics yang dihasilkan lebih dari 1.96 dan P-Values kurang dari 0.05, serta bertanda positif. Dalam penelitian ini, semua hipotesis dapat diterima, yang menyiratkan bahwa masing-masing memiliki pengaruh yang signifikan pada setiap hubungan variabel yang dipetakan pada model penelitian.

Tabel 5: Path Coefficient

Variable Correlations	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Status
<i>Information Quality -&gt; System Use</i>	2.85	0.005	<b>Significant</b>
<i>Information Quality -&gt; User Satisfaction</i>	2.927	0.004	<b>Significant</b>
<i>System Quality -&gt; System Use</i>	2.628	0.009	<b>Significant</b>
<i>System Quality -&gt; User Satisfaction</i>	5.219	0.000	<b>Significant</b>
<i>Service Quality -&gt; System Use</i>	3.447	0.001	<b>Significant</b>
<i>Service Quality -&gt; User Satisfaction</i>	3.654	0.000	<b>Significant</b>
<i>System Use -&gt; Net Benefits</i>	6.625	0.000	<b>Significant</b>
<i>System Use -&gt; User Satisfaction</i>	7.417	0.000	<b>Significant</b>
<i>User Satisfaction -&gt; Net Benefits</i>	6.509	0.000	<b>Significant</b>

## IV. HASIL DAN DISKUSI

### A. Pengujian Hipotesis

Berdasarkan hipotesis penelitian yang ditetapkan dalam penelitian ini terungkap bahwa setiap hubungan antar variabel memiliki pengaruh yang signifikan, sehingga kriteria pengujian hipotesis adalah membandingkan nilai T-Statistics dan P-Value yang dihasilkan, dimana nilai T-Statistics yang menunjukkan pengaruh yang signifikan adalah jika nilai T-Statistic lebih besar dari 1,96, dan P-Value lebih kecil dari 0,05. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis yang dilakukan melalui analisis data menggunakan Smart PLS dengan hasil berdasarkan nilai T-Statistics, P-Value, dan F Square.

- 1) Pengujian Hipotesis 1: Hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel Information Quality (IQ) berpengaruh signifikan terhadap System Use (U) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat dibuktikan bahwa hubungan antara variabel Information Quality (IQ) berpengaruh signifikan terhadap System Use (U), sehingga hipotesis dapat diterima, dengan nilai T-Statistic sebesar 2,850 dan a Nilai P-Value sebesar 0,005. Lebih lanjut, sementara beberapa nilai R-Square mengungkapkan hubungan yang sangat lemah, mereka memiliki nilai F-Square lebih besar dari 0,02, yang menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima. Temuan ini konsisten dengan temuan [18] yang menemukan bahwa kualitas informasi yang bervariasi adalah substansial dan mempengaruhi penggunaan sistem. Kualitas informasi valid yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Mudah Dipahami, Terstruktur dan Lengkap, Relevansi, yang mengungkapkan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Penggunaan Sistem, yang berisi indikator Tingkat Penggunaan, Penggunaan Harian, Kontinuitas Layanan yang Diberikan, dan Total Penggunaan.
- 2) Pengujian Hipotesis 2: Hipotesis kedua menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Information Quality (IQ) dengan User Satisfaction (US) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat ditunjukkan bahwa hubungan antara variabel Information Quality (IQ) berpengaruh signifikan terhadap System Use (US), sehingga hipotesis dapat diterima karena nilai T-Statistic sebesar 2,927 dan P -Nilai nilai adalah 0,004. Selanjutnya, temuan R Square yang menunjukkan korelasi yang signifikan, dan nilai F Square yang memiliki nilai lebih besar dari 0,02 dapat mengimplikasikan bahwa hipotesis dapat diterima. Temuan ini serupa dengan temuan [12], yang menemukan bahwa variabel kualitas informasi signifikan dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penelitian, indikator Information Quality yang valid yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Easy to Understanding, Structured and

Complete, dan Relevance, yang menunjukkan berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction, dengan indikator Attractiveness Usage, Emotional Value, UI & UX Kualitas, dan Kesenangan Penggunaan.

- 3) Pengujian Hipotesis 3: Hipotesis ketiga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan variabel System Quality (SQ) terhadap System Use (U) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat ditunjukkan bahwa hubungan antara variabel System Quality (SQ) berpengaruh signifikan terhadap System Use (U), sehingga hipotesis dapat diterima, karena nilai T-Statistic adalah 2,628 dan memiliki P-Value 0,009. Selanjutnya, ada temuan R-Square yang mengungkapkan korelasi yang sangat lemah dan nilai F-Square di bawah 0,02 yang menunjukkan tidak ada pengaruh, yang menyiratkan bahwa hipotesis ditolak. Temuan ini sesuai dengan temuan [19], yang menemukan bahwa variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan sistem. Berdasarkan hal tersebut maka indikator System Quality yang valid yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Ease of Use, Flexibility, Navigation, Accessibility, dan Response Time yang menunjukkan tidak berpengaruh signifikan terhadap System Use yang memiliki indikator seperti Level Of Use, Daily Penggunaan, Kelanjutan Layanan yang Diberikan, dan Jumlah Penggunaan. Dalam kasus hipotesis ini, hipotesis yang ditolak masuk akal karena F-Square-nya kurang dari 0,02, serta variabel System Quality tidak berpengaruh pada model struktural atau R-Square, sehingga menghilangkan korelasi hipotesis 3 yang tidak berpengaruh. di R-Square. Ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem Netflix belum berhasil mendorong orang untuk memanfaatkan platform secara teratur.
- 4) Pengujian Hipotesis 4: Hipotesis keempat menunjukkan bahwa variabel System Quality (SQ) berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (US) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat dibuktikan bahwa hubungan antara variabel System Quality (SQ) berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (US), sehingga hipotesis dapat diterima, karena nilai T-Statistic sebesar 5,219 dan nilai P-Value adalah 0,000. Selanjutnya, meskipun hipotesis didukung oleh temuan R-Square yang menunjukkan korelasi tinggi dan nilai F-Square lebih besar dari 0,02 yang menunjukkan pengaruh, dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima. Hasil ini didukung oleh penelitian [20], yang menemukan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut maka indikator System Quality yang valid yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah Kemudahan Penggunaan, Fleksibilitas, Navigasi, Aksesibilitas, dan Response Time yang menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna, dengan indikator Daya Tarik Penggunaan, Nilai Emosional, Kualitas UI & UX, dan Kesenangan Penggunaan.
- 5) Pengujian Hipotesis 5: Hipotesis kelima menyatakan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Service Quality (SeQ) dengan System Use (U) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat dibuktikan bahwa hubungan antara variabel Service Quality (SeQ) berpengaruh signifikan terhadap System Use (U), sehingga hipotesis dapat diterima, karena nilai T-Statistic sebesar 3,447 dan nilai P-Value adalah 0,001. Lebih lanjut, sementara beberapa temuan R-Square menunjukkan korelasi yang sangat lemah, mereka memiliki nilai F-Square lebih besar dari 0,02, yang menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima. Temuan ini sesuai dengan penelitian [21], yang menemukan bahwa variabel kualitas layanan penting dan memiliki pengaruh terhadap pemanfaatan sistem. Indikator Service Quality yang valid digunakan untuk menguji hipotesis adalah Produk, Waktu Tunggu, dan Keandalan, menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Penggunaan Sistem, yang memiliki indikator Tingkat Penggunaan, Penggunaan Harian, Keberlanjutan Layanan yang Disediakan, dan Jumlah Penggunaan.

- 6) Pengujian Hipotesis 6: Berdasarkan hipotesis keenam, terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Service Quality (SeQ) dengan User Satisfaction (US) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat dibuktikan bahwa hubungan antara variabel Service Quality (SeQ) berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (US), sehingga hipotesis dapat diterima, karena nilai T-Statistic sebesar 3,654 dan nilai P-Value adalah 0,000. Selanjutnya, temuan R-Square yang menunjukkan korelasi yang signifikan, dan nilai F-Square yang memiliki nilai lebih besar dari 0,02 dapat mengimplikasikan bahwa hipotesis dapat diterima. Temuan ini sesuai dengan penelitian [22], yang menemukan bahwa variabel kualitas layanan cukup besar dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hal tersebut maka indikator Service Quality yang valid digunakan untuk menguji hipotesis adalah Product, Waiting Time, dan Reliability yang menunjukkan bahwa berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction yang memiliki indikator Attractiveness Usage, Emotional Value, UI & UX Quality, dan Kesenangan Penggunaan.
- 7) Pengujian Hipotesis 7: Hipotesis ketujuh menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel System Use (U) dan User Satisfaction (US) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat dibuktikan bahwa variabel System Use (U) berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (US), sehingga hipotesis dapat diterima, karena nilai T-Statistic sebesar 7,417 dan nilai P-Value adalah 0,000. Selanjutnya, temuan R-Square yang menunjukkan korelasi yang signifikan, dan nilai F-Square dengan nilai lebih besar dari 0,02, menunjukkan bahwa hipotesis dapat diterima. Temuan ini juga sesuai dengan penelitian [23], yang menemukan bahwa variabel penggunaan sistem adalah substansial dan memiliki pengaruh pada kebahagiaan pengguna. System Use berisi indikasi Level of Use, Daily Use, Keberlanjutan Layanan yang Diberikan, serta Jumlah Penggunaan, yang menunjukkan bahwa memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap Kepuasan Pengguna, dengan indikator Daya Tarik Penggunaan, Nilai Emosional, Kualitas UI & UX, dan Kesenangan Penggunaan.
- 8) Pengujian Hipotesis 8: Hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel System Use (U) dan Net Benefit (NB) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat dibuktikan bahwa variabel System Use (U) berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit (NB), sehingga hipotesis dapat diterima, karena nilai T-Statistic sebesar 6,625 dan P- Nilai nilainya adalah 0,000. Selanjutnya, temuan R-Square yang merupakan korelasi kuat, dan nilai F-Square yang memiliki nilai lebih besar dari 0,02 dapat menandakan bahwa hipotesis dapat diterima. Temuan ini konsisten dengan temuan [24], yang menemukan bahwa variabel pemanfaatan sistem adalah substansial dan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih. Penggunaan Sistem berisi indikasi Tingkat Penggunaan, Penggunaan Harian, Keberlanjutan Layanan yang Diberikan, dan Jumlah Penggunaan, yang menunjukkan bahwa memiliki pengaruh besar terhadap Manfaat Bersih, yang memiliki indikator Produktivitas, Pengetahuan yang Diperoleh, dan Kemampuan Pemecahan Masalah.
- 9) Pengujian Hipotesis 9: Hipotesis kesembilan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel User Satisfaction (U) dengan Net Benefit (NB) video streaming Netflix pada generasi Milenial dan Gen Z. Berdasarkan hasil pengujian dapat dibuktikan bahwa variabel User Satisfaction (US) berpengaruh signifikan terhadap Net Benefit (NB), sehingga hipotesis dapat diterima, karena nilai T-Statistic sebesar 6,509 dan P- Nilai nilainya adalah 0,000. Selanjutnya, temuan R-Square yang menunjukkan korelasi yang kuat, dan nilai F-Square yang memiliki nilai lebih besar dari 0,02, dapat menyiratkan bahwa hipotesis dapat diterima. Temuan ini konsisten dengan penelitian [25], yang menemukan bahwa variabel kepuasan pengguna penting dan memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih. Berdasarkan hal tersebut, Kepuasan

Pengguna memiliki indikasi Ketertarikan Penggunaan, Nilai Emosional, Kualitas UI & UX, Kesenangan Penggunaan, menunjukkan bahwa hal itu memiliki pengaruh besar terhadap Manfaat Bersih, yang memiliki indikator Produktivitas, Pengetahuan yang Diperoleh, dan Kemampuan Pemecahan Masalah..

## **B. Rekomendasi untuk Pengembangan**

### **1) Dampak Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Sistem Dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap System Use (U) dan User Satisfaction (US), namun pengaruhnya kecil. Karena Netflix adalah platform yang menyediakan layanan streaming video dengan berbagai jenis konten atau genre film yang ditujukan untuk pecinta film yang berbeda di seluruh dunia, lebih disukai yang memiliki fitur berkualitas tinggi seperti informasi yang diberikan pada menu platform, deskripsi film, dan legalitas film. Ini harus didukung dengan serangkaian fitur lengkap untuk memberikan pengalaman menonton film yang menyenangkan. Perlu juga digarisbawahi bahwa informasi yang diberikan harus sesuai dengan perilaku (Relevance), sehingga pengguna dapat memilih film yang cocok untuk ditonton dan dinikmati secara pribadi atau bersama keluarga dengan lebih cepat, serta memproduksi film dan serial dengan genre yang sesuai. sering menarik bagi pengguna (Terstruktur dan Lengkap) dengan meningkatkan penggunaan Big Data Analytics dengan mengubah peringkat suka dan tidak suka menjadi ulasan bintang 0,5-5, dan mengevaluasi genre penamaan untuk setiap film (Mudah Dipahami), serta menambahkan spesifik sub-genre di setiap film (Easy to Understanding) sehingga rekomendasi dapat secara tepat diberikan ke setiap akun. Selain itu, Netflix disarankan untuk memproduksi film yang menarik dalam jumlah yang memadai (Relevansi, Terstruktur, dan Lengkap) dengan melakukan Business Intelligence Analytics untuk mengantisipasi dengan baik perilaku total pengguna di setiap provinsi di Indonesia berdasarkan database sistem platform Netflix dan memanfaatkan database 10 tahun terakhir untuk melihat tren yang menarik bagi Milenial dan Generasi Z di Indonesia.

### **2) Dampak Kualitas Sistem terhadap Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna**

Kualitas Sistem berpengaruh signifikan dan ditolak terhadap Penggunaan Sistem (U), sedangkan berpengaruh signifikan dan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (AS). Salah satu alasan mengapa orang menggunakan Netflix untuk menonton film adalah karena mereka dapat menggunakannya di mana saja dan kapan saja tanpa iklan di berbagai platform atau gadget. Alhasil, sistem multiplatform Netflix harus dievaluasi agar bisa digunakan dengan berbagai gadget seperti smartphone, komputer, laptop, smart TV, TV box, PS4, Chrome Cast, Mi Stick TV, dan lain sebagainya. dapat berjalan dengan baik dan pengguna dapat memiliki pengalaman menonton yang nyaman tanpa bug pada setiap gadget serta memiliki fitur dan pengaturan yang konsisten pada setiap gadget yang digunakan (Ease of Use, Flexibility). Sistem Netflix juga harus memiliki navigasi (Navigasi) yang kuat agar pengguna dapat menggunakannya dengan mudah dan cepat, serta memiliki pengaturan akun pengguna yang dapat disesuaikan dan disimpan (Fleksibilitas), dan menjaga agar sistem selalu tersedia (Accessibility).

### **3) Dampak Kualitas Layanan terhadap Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna**

Service Quality (SeQ) berpengaruh signifikan terhadap System Use (U) dan User Satisfaction (US), namun hanya berpengaruh kecil. Untuk meningkatkan layanan Netflix, metode pembayaran selain kartu debit, kredit, dan Go Pay harus ditambahkan agar lebih banyak calon konsumen dari berbagai latar belakang sosial dan ekonomi dapat melakukan pembelian langganan dengan cepat. Netflix merupakan pionir dalam platform layanan streaming video OTT dan masih menjadi platform terpopuler di dunia, namun untuk Indonesia, Netflix berada di urutan kedua setelah Disney Hotstar dalam hal pangsa pasar. Perlu diperhatikan penggunaan chatbot sebagai alat layanan

pelanggan (Waiting Time) yang cepat dan akurat untuk dapat meningkatkan user engagement (Emotional Value, UI & UX Quality) dan kepercayaan pengguna dalam melakukan aktivitas di Netflix dengan cepat (Pleasure of Usage), dibandingkan hanya mengandalkan live chat, FaQ, dan email yang berdampak kecil pada penggunaan sistem dan kepuasan pengguna.

4) Dampak Penggunaan Sistem terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih

System Use (U) berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction (US) dengan pengaruh sedang. Penggunaan sistem ditentukan dengan cepat oleh seberapa sering pengguna menyalakan Netflix, berapa lama durasi rata-rata harian mereka, berapa banyak film yang mereka tonton, dan berapa lama mereka telah berlangganan. Perlu dicatat bahwa, meskipun Netflix tetap menjadi platform streaming video paling populer secara global, rata-rata penggunaan harian Netflix di Indonesia rendah, sehingga Netflix disarankan untuk dapat menerapkan Strategi CRM, terutama dalam pembuatan program loyalitas (Daya Tarik Usage), misalnya misi harian seperti login, menonton beberapa judul film dan serial, menonton dengan durasi tertentu, dan menonton film dan serial dalam jumlah tertentu. Program loyalitas berusaha untuk meningkatkan loyalitas pelanggan ke platform Netflix dengan membujuk konsumen untuk menyelesaikan tugas sehari-hari dan membuat pengguna merasa nyaman menggunakan Netflix secara teratur karena ada manfaat bagi mereka untuk menggunakannya.

Penggunaan Sistem (U) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat Bersih (NB), tetapi dengan dampak yang kecil. Penggunaan sistem dinilai dengan cepat berdasarkan seberapa sering pengguna menggunakan Netflix, berapa lama durasi rata-rata harian mereka, berapa banyak film yang mereka tonton, dan berapa lama mereka telah berlangganan. Perlu dicatat bahwa pelanggan sering masuk ke akun pribadi yang sama di beberapa perangkat, seperti akun x, yang masuk di smartphone, laptop, dan smart TV, namun dua gadget dapat melakukan aktivitas menonton film yang berbeda secara bersamaan (UX Kualitas). Hal ini berdampak negatif pada Netflix, terutama dalam hal pendapatan yang diterima (Produktivitas), karena dua orang seharusnya membeli dua akun pribadi atau setidaknya satu akun keluarga; Hal ini dapat diantisipasi melalui validasi sistem dimana satu akun hanya dapat menonton di satu gadget dalam satu waktu.

5) Dampak Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan Pengguna (AS) berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih (NB) dengan dampak kecil. Hal ini penting dalam meningkatkan layanan yang ditawarkan untuk memaksimalkan jumlah kebahagiaan pelanggan dengan Netflix sehingga konsumen bersedia berlangganan Netflix dalam beberapa bulan mendatang. Fitur suka dan tidak suka yang ada untuk setiap film di setiap akun dapat diproses menjadi fitur ulasan di mana suka menjadi 5/5 bintang secara default di awal implementasi, sedangkan tidak suka menjadi 1/5 bintang di awal implementasi. Ini kemudian dapat dimodifikasi oleh setiap pengguna. Jika pengguna ingin memperbarui ulasan mereka, mereka cukup melakukannya untuk setiap film. Kemudian untuk proses selanjutnya setiap user yang telah selesai menonton film dapat memberikan rating dengan kriteria 1-5 bintang termasuk 0.5, dan memberikan review berupa komentar bagi user lain yang ingin menonton film tersebut dari segi kualitas, rata-rata, ulasan film dan peringkat bintang (Penggunaan Daya Tarik, Nilai Emosional, Kesenangan Penggunaan). Saran kedua adalah membuat area diskusi film untuk pertanyaan dan jawaban dari penggemar film, admin film terkait, atau admin Netflix. Alat penilaian dan forum diskusi dimaksudkan untuk mempromosikan keterlibatan pelanggan (Penggunaan Daya Tarik, Nilai Emosional, Kesenangan Penggunaan, Kualitas UI UX) dan akan memiliki pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pengguna, dengan hubungan langsung yang besar dengan Manfaat Bersih.

## V. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap keberhasilan platform Netflix menggunakan model yang diadopsi dari model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean yang dimodifikasi, diuji sembilan hipotesis dimana delapan hipotesis signifikan dan berpengaruh seperti Kualitas Informasi pada Penggunaan Sistem dan Pengguna Kepuasan, Kualitas Sistem pada Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan pada Penggunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna, Penggunaan Sistem pada Kepuasan Pengguna, Penggunaan Sistem pada Manfaat Bersih dan Manfaat Pengguna pada Manfaat Bersih; sedangkan satu ditolak menunjukkan Kualitas Sistem berpengaruh signifikan dan tidak berpengaruh terhadap Penggunaan Sistem bagi pengguna platform OTT untuk layanan video streaming.

Berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian, peneliti merekomendasikan penelitian selanjutnya, seperti melakukan penelitian dengan menggabungkan model DeLone dan McLean dengan model penelitian lain untuk mencapai temuan penelitian yang lebih baik dari pengukuran keberhasilan sistem informasi berdasarkan penambahan variabel independen yang digunakan sebagai kriteria. Ada kemungkinan bahwa variabel ini dapat menjadi variabel pelengkap yang dapat diterima untuk pelanggan Netflix di Indonesia, yang diperoleh dari faktor lain yang belum dieksplorasi dalam penelitian ini..

## REFERENCES

- [1] S. Kemp, Digital 2021: The Latest Insights Into The 'State Of Digital, 2021. [Online]. Available: <https://wearesocial.com/blog/2021/01/digital-2021-the-latest-insights-into-the-state-of-digital>
- [2] P. Shadia and Irwansyah. (2020). Media Convergence in the Platform of Video-on-Demand: Opportunities, Challenges, and Audience Behaviour. *Jurnal ASPIKOM*. 5. 115. 10.24329/aspikom.v5i1.491. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/338875999\\_Media\\_Convergence\\_in\\_the\\_Platform\\_of\\_Video-on-Demand\\_Opportunities\\_Challenges\\_and\\_Audience\\_Behaviour/](https://www.researchgate.net/publication/338875999_Media_Convergence_in_the_Platform_of_Video-on-Demand_Opportunities_Challenges_and_Audience_Behaviour/)
- [3] [indiantelevision.com](https://www.indiantelevision.com), Global pay TV subscription market decline hits \$228.5 billion globally in 2021: MPA report, 2022. [Online]. Available: <https://www.indiantelevision.com/television/tv-channels/viewership/global-pay-tv-subscription-market-decline-hits-2285-billion-in-2021-mpa-report-220315/>
- [4] Brightcove Asia, Asia OTT Research in 2019, 2019. [Online]. Available: <https://www.slideshare.net/bcovasia/asia-ott-research-2019/>
- [5] K. Pantaleon, Subscription Video on Demand Reaches 7 Million Customers in Indonesia, 2021. [Online]. Available: <https://www.brandinginasia.com/subscription-video-on-demand-reaches-7-million-customers-in-indonesia/>
- [6] F. Zandt, Can Disney+ Catch Up to Netflix and Amazon?, 2022. [Online]. Available: <https://www.statista.com/chart/26719/number-of-countries-the-worlds-biggest-streaming-services-are-available-in/>
- [7] B. Fogg and A. Lubis, Netflix Indonesia: Price, features and content, 2021. [Online]. Available: <https://www.finder.com/id/internet-tv/netflix/>
- [8] [parrotanalytics.com](https://www.parrotanalytics.com), Indonesia streaming television market share Q3 2021 for Netflix, Disney+ Hotstar, Amazon Prime Video, HBO Max, Apple TV+ and more, 2021. [Online]. Available: <https://www.parrotanalytics.com/insights/streaming-wars-who-is-winning-indonesia-q3-2021/>
- [9] A. Hayes, Market Share, 2021. [Online]. Available: <https://www.investopedia.com/terms/m/marketshare.asp>
- [10] Jakpat, Netflix in Indonesia: What are Indonesian Audience Saying? 2019 [Online]. Available: <https://blog.jakpat.net/netflix-in-indonesia-what-are-indonesian-audience-saying/>

- [11] J. M. Hudin and D. Riana. "Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean." *Jurnal Sistem Informasi*, 2016. [Online]. Available: <https://jsi.cs.ui.ac.id/index.php/jsi/article/view/444>
- [12] A. R. Prandhana, N. Nurhayati and E. Haimatusadiah, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna". *Prosiding Akuntansi*, 2016. [Online]. Available: <http://karyailmiah.unisba.ac.id/index.php/akuntansi/article/view/4886>
- [13] W. DeLone, and E. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems*, 19(4):9-30, 2003. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/220591866\\_The\\_DeLone\\_and\\_McLean\\_Model\\_of\\_Information\\_Systems\\_Success\\_A\\_Ten-Year\\_Update](https://www.researchgate.net/publication/220591866_The_DeLone_and_McLean_Model_of_Information_Systems_Success_A_Ten-Year_Update)
- [14] M. I. Alamsyah, *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap "Umm Bakery" Di Malang*. Malang: University of Muhammadiyah Malang, 2019. [Online]. Available: <https://docplayer.info/199312117-Analisis-kepuasan-konsumen-terhadap-umm-bakery-di-malang-skripsi.html>
- [15] I. Ghozali, "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS." Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/289671928\\_Aplikasi\\_Analisis\\_Multivariate\\_Dengan\\_Program\\_IBM\\_SPSS\\_21\\_Update\\_PLS\\_Regresi](https://www.researchgate.net/publication/289671928_Aplikasi_Analisis_Multivariate_Dengan_Program_IBM_SPSS_21_Update_PLS_Regresi)
- [16] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Research & Development*. Alfabeta, 2009. [Online]. Available: <https://www.tokopedia.com/archive-anegra/metode-penelitian-kuantitatif-kualitatif-dan-r-d-2009-sugiyono?whid=0>
- [17] J. Cohen, "Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.)." Hillsdale N.J: Erlbaum Associates, 1998. [Online]. Available: [https://www.amazon.com/Statistical-Power-Analysis-Behavioral-Sciences-ebook-dp-B00CWD1FC0/dp/B00CWD1FC0/ref=mt\\_other?\\_encoding=UTF8&me=&qid=](https://www.amazon.com/Statistical-Power-Analysis-Behavioral-Sciences-ebook-dp-B00CWD1FC0/dp/B00CWD1FC0/ref=mt_other?_encoding=UTF8&me=&qid=)
- [18] M. I. Salim, "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perpustakaan Senayan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean Di Smk Muhammadiyah 3 Yogyakarta." Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta, 2014. [Online]. Available: <https://eprints.uny.ac.id/19488/1/14.pdf>
- [19] S. N. Zai, and A. F. Dewi, "Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan Dan Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus Di Rsup Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten)." Yogyakarta: Universitas Atma Jaya, 2014. [Online]. Available: <http://e-journal.uajy.ac.id/6736/>
- [20] M. A. Fathoni, G. Indah and W. Suharso. "Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality, Service Quality Terhadap Net Benefit Pada Sistem KRS-Online Universitas Muhammadiyah Malang." *KINETIK*, Vol. 2, No. 3, Hal. 197-206, 2017. [Online]. Available: [https://www.researchgate.net/publication/318614988\\_Analisis\\_Pengaruh\\_System\\_Quality\\_Information\\_Quality\\_Service\\_Quality\\_Terdapat\\_Net\\_Benefit\\_Pada\\_Sistem\\_KRS-Online\\_UMM](https://www.researchgate.net/publication/318614988_Analisis_Pengaruh_System_Quality_Information_Quality_Service_Quality_Terdapat_Net_Benefit_Pada_Sistem_KRS-Online_UMM)
- [21] L. H. Prasojo and S. M. Dudi Pratomo, "Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (Rts) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung)." *e-Proceeding of Management: Vol.2, No.1 April 2015*, (p. 555). [Online]. Available: <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/1869>
- [22] F. V. Noor, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Herba Penawar Alwahida Indonesia (Studi Pada Alfatih Business Center Ii Hpai Kota

- Bengkulu).” BENGKULU: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN), 2020. [Online]. Available: <http://repository.iainbengkulu.ac.id/4807/>
- [23] R. A. Zuama, J. M. Hudin, D. Puspitasari, E. H. Hermaliani and D. Riana, “Quality dimensions of Delone-McLean model to measure students' accounting computer satisfaction: An empirical test on accounting system information.” 2017 5th International Conference on Cyber and IT Service Management (CITSM), 2017. [Online]. Available: <https://ieeexplore.ieee.org/abstract/document/8089318>
- [24] D. Nurjaya, “Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone Dan Mclean.” Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma, 2017. [Online]. Available: <https://repository.usd.ac.id/11584/>
- [25] T. L. Suryanto, M. N. Triantono and A. Faroqi, “Kepuasan Pengguna pada Penerapan Sistem Informasi.” KONSTELASI: Konvergensi Teknologi dan Sistem Informasi, 2021. [Online]. Available: <https://ojs.uajy.ac.id/index.php/konstelasi/article/view/430>