

ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI GRAB DARI PERSPEKTIF PENGGUNA MASYARAKAT KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN PENDEKATAN DELONE DAN MCLEAN

Nabilah Putri Risa¹, Winoto Chandra²

Fakultas Teknik Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma

Email: nabilahputririsa1@gmail.com¹, winoto.chandra@binadarma.ac.id²

ABSTRACT

One of the implementations of Information Systems that is related to the transportation sector is the Grab application. Grab is a transportation provider application that offers several services. These services are transportation services, courier services, and food delivery services. In this study, researchers will analyze the success of the Grab application from the perspective of community users in the city of Palembang using the Delone and McLean approach by measuring using 6 variables, namely Information Quality, System Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefit. to find out what factors drive the success of the Grab Application itself and to provide strategic recommendations to increase the success of the Grab Application in terms of the factors driving the success of the Grab Application from the perspective of community users in the city of Palembang. The population and sample in this study were users of the Grab application in the city of Palembang. The research data used an instrument in the form of a questionnaire and processed using the Software Statistical Product and Service Solution (SPSS).

Keywords: Transportation, Grab App, Delone and McLean, SPSS

ABSTRAK

Salah satu penerapan Sistem Informasi yang memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi ialah Aplikasi Grab. Grab merupakan aplikasi penyedia transportasi yang menawarkan beberapa layanan. Layanan tersebut yaitu layanan transportasi, layanan kurir, dan layanan antar makanan. Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan analisis kesuksesan Aplikasi Grab dari persepektif pengguna masyarakat di Kota Palembang menggunakan pendekatan Delone dan McLean dengan mengukur menggunakan 6 variabel yaitu *Information Quality*, *Sistem Quality*, *Service Quality*, *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit* yang bertujuan untuk mengetahui faktor apa sajakah yang mendorong kesuksesan Aplikasi Grab itu sendiri serta untuk memberikan rekomendasi strategi untuk meningkatkan kesuksesan Aplikasi Grab dilihat dari faktor-faktor pendorong kesuksesan Aplikasi Grab dari prespektif pengguna masyarakat yang ada di Kota Palembang. Dimana jumlah populasi dan sampel yang ditetapkan pada penelitian ini berjumlah 120 pengguna Aplikasi Grab yang ada di Kota Palembang. Data penelitian menggunakan instrumen berupa kuesioner dan diolah dengan menggunakan *Software Statistical Product and Service Solution* (SPSS).

Kata Kunci: Transportasi, Aplikasi Grab, Delone dan Mc Lean, SPSS

1. PENDAHULUAN

Aspek kehidupan mempunyai tugas penting dalam perkembangan Teknologi Informasi. Adanya peningkatan Teknologi Informasi saat ini masyarakat lebih dipermudah dalam mendapatkan dan memanfaatkan informasi penting yang mereka ingin kan, sehingga dapat meningkatkan keberlangsungan kehidupan dalam bermasyarakat (Kurniawan, 2012).

Salah satu penerapan Sistem Informasi yang memiliki keterkaitan dengan bidang transportasi ialah Aplikasi Grab. Dimana Aplikasi Grab merupakan sebuah Aplikasi yang dikeluarkan oleh Perusahaan Grab dimana perusahaan tersebut berasal dari Singapura. Aplikasi Grab memberikan penawaran layanan berupa layanan transportasi, layanan kurir, dan layanan antar makanan. Aplikasi Grab pun telah berkembang pesat dengan melihat dari banyaknya unduhan yang dilakukan sebanyak 100 juta kali. Meskipun aplikasi ini telah diunduh sebanyak 100 juta kali di Playstore (“Grab - Transport, Food Delivery, Payments - Apps on Google Play” n.d.). Aplikasi Grab masih memiliki kekurangan yang dirasakan dari sisi pengguna, terkadang akurasi dari peta ketika menentukan titik lokasi masih kurang tepat, serta lokasi tujuan yang dimasukkan pengguna terkadang tidak terdeteksi oleh Aplikasi Grab tersebut (Permana, Aknuranda, and Rokhmawati, n.d.). Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa masih terdapat kekurangan dari pada Aplikasi Grab itu sendiri.

Dalam ulasan teori di atas, maka penulis mengemukakan suatu konseptual yang berfungsi sebagai penuntun sekaligus sebagai alur berpikir penulis dalam menyelesaikan penelitian yang berjudul “**Analisis Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Persepektif Pengguna Masyarakat Kota Palembang Menggunakan Pendekatan Delone dan Mclean**”.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Desain Penelitian

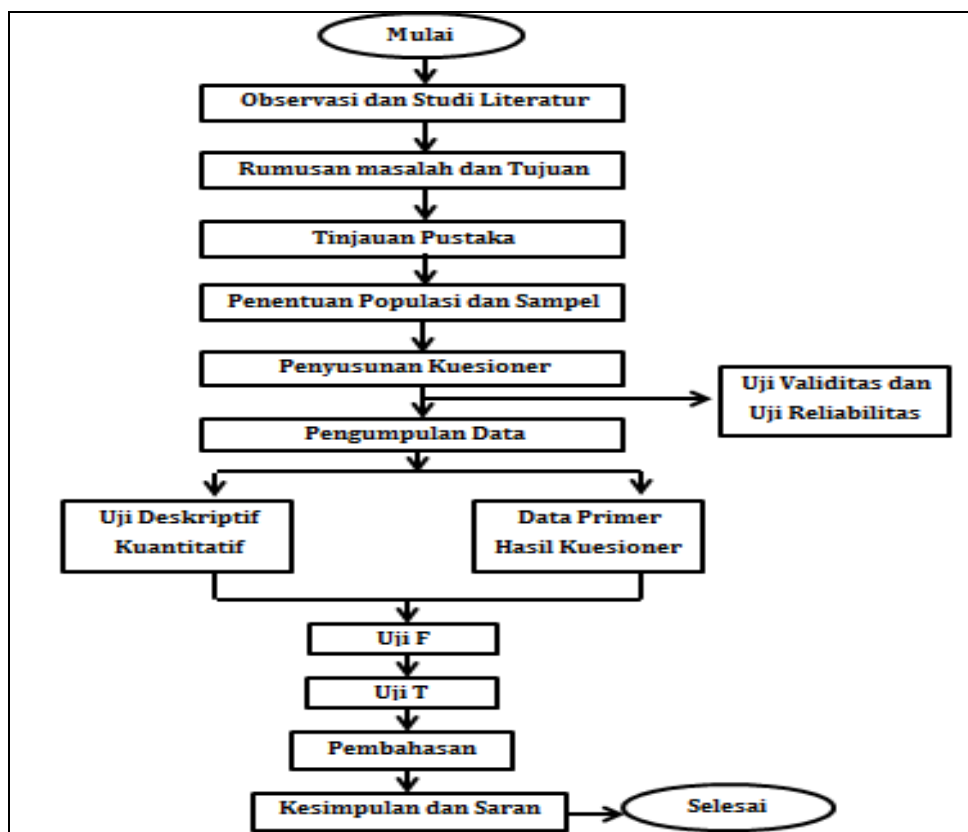
Pada Penelitian ini, Penelitian menggunakan desain penelitian asosiatif kausal, Penelitian ini memiliki lima variabel independen yakni variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas pelayanan (X3), variabel intensi memakai (X4) dan variabel manfaat bersih (X5). Variabel dependen yakni variabel kepuasan pengguna terhadap aplikasi Grab.

2.2 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat deskriptif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuisioner. Kuisioner yang digunakan terdiri dari 6 variabel yaitu : *information quality* (kualitas informasi), *sistem quality* (kualitas sistem), *service quality* (kualitas layanan), *use* (penggunaan), *user satisfaction* (kepuasaan pengguna), dan *net benefit* (Manfaat bersih). Masing-masing pertanyaan memiliki 5 (lima) alternatif jawaban dengan rentang skor 1 (satu) sampai dengan 5 (lima) yang terdiri dari 5 (lima) tingkatan yaitu : sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), kurang setuju (KS), setuju (S), dan sangat setuju (SS).

2.3 Metode Analisis

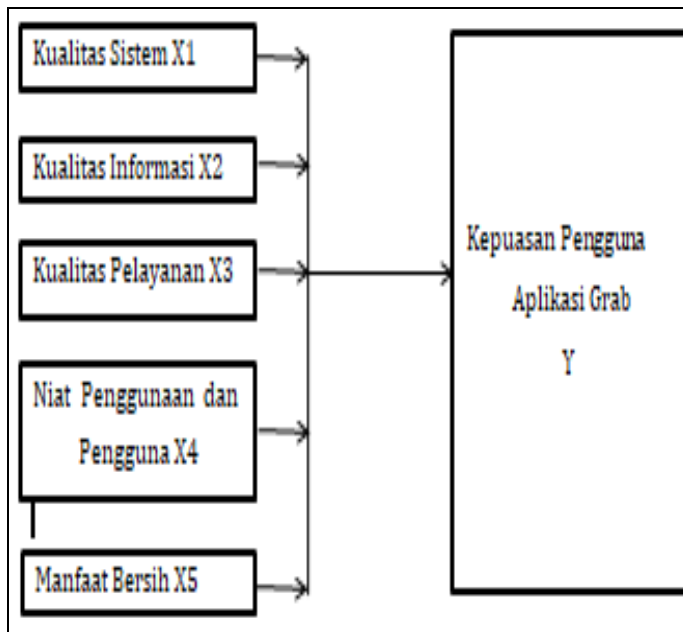
Metode analisis adalah suatu gambaran atau tahapan bagi peneliti untuk memperoleh data. Berikut adalah tahapan-tahapan penelitian dapat dilihat di gambar alur penelitian.



Gambar 1: Tahapan Penelitian

2.4 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menjelaskan tentang alur berfikir dan hubungan yang menunjukkan kaitan antara variabel satu dengan variabel lainnya yang ada pada penelitian ini (Gozali & Supranto, 2020), Berikut ini kerangka konseptual penelitian ini adalah :



Gambar 2 Kerangka Konseptual Model Delone dan Mclean
(Sumber : DeLone & McLean, 2003)

2.5 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna Aplikasi Grab yang ada di Kota Palembang. Dan sampel Pada penelitian ini, penulis mengambil sampel sebanyak 120 pengguna Aplikasi Grab yang ada di Kota Palembang.

2.5 Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Uji validitas dilakukan dengan melihat nilai signifikan masing-masing instrumen.

KUALITAS SISTEM				KEPUASAN PENGGUNA			
Kode Item	R Hitung	R Tabel	Hasil	Kode Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
KS1	0,7875887	0,1793	VALID	KU1	0,891365236	0,1793	VALID
KS2	0,80722	0,1793	VALID	KU2	0,880627285	0,1793	VALID
KS3	0,75659	0,1793	VALID				

KUALITAS INFORMASI				NIAT PENGGUNAAN DAN PENGGUNA			
Kode Item	R Hitung	R Tabel	Hasil	Kode Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
KI1	0,78286	0,1793	VALID	NP1	0,889470527	0,1793	VALID
KI2	0,84878	0,1793	VALID	NP2	0,910197437	0,1793	VALID
KI3	0,75724	0,1793	VALID				

KUALITAS PELAYANAN				MANFAAT BERSIH			
Kode Item	R Hitung	R Tabel	Hasil	Kode Item	R Hitung	R Tabel	Hasil
KP1	0,8529883	0,1793	VALID	MB1	0,7816	0,1793	VALID
KP2	0,8790877	0,1793	VALID	MB2	0,83995	0,1793	VALID
KP3	0,86838	0,1793	VALID	MB3	0,78328	0,1793	VALID

Gambar 3 Uji Validitas
(Sumber : Microsoft Excel,2010)

2.6 Uji Realibilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk melihat tingkat konsistensi variabel yang diamati. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *cronbach alpha*, dimana nilai *cronbach alpha* yang dihasilkan harus lebih besar daripada 0,6.

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics			
		Cronbach's Alpha	
		Based on	
		Standardized	
Cronbach's Alpha	Items		N of Items
.932	.932		16

Gambar 4 Uji Realibilitas
(Sumber : SPSS versi 25)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Karakteristik Responden

Pada penelitian ini, Karakteristik responden memiliki tujuan untuk menggambarkan identitas responden yang menjadi sampel pada penelitian ini. Ada tiga karakteristik responden yaitu responden berdasarkan jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Pada penelitian ini penyembaran data kuesioner didapatkan hasil 120 responden untuk menilai kualitas dari aplikasi Grab tersebut.

3.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Grab

3.1.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem (*System Quality*)

No	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	N res
KS1	0	0	14	74	32	120
	0%	0%	12%	62%	27%	100%
KS2	0	0	14	66	40	120
	0%	0%	12%	55%	33%	100%
KS3	0	0	16	58	46	120
	0%	0%	13%	48%	38%	100%
RATARATA	0.0	0.0	14.7	66.0	39.3	120
%	0%	0%	12%	55%	33%	100%

3.1.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality*)

No	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	N res
KI1	0	0	22	68	30	120
	0%	0%	18%	57%	25%	100%
KI2	0	0	20	67	33	120
	0%	0%	17%	56%	28%	100%
KI3	0	0	14	68	38	120
	0%	0%	12%	57%	32%	100%
RATARATA	0.0	0.0	18.7	67.7	33.7	120
%	0%	0%	16%	56%	28%	100%

3.1.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

No	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	N res
KP1	0	0	18	71	31	120
	0%	0%	15%	59%	26%	100%
KP2	0	3	26	58	33	120
	0%	3%	22%	48%	28%	100%
KP3	0	4	18	68	30	120
	0%	3%	15%	57%	25%	100%
RATARATA	0.0	2.3	20.7	65.7	31.3	120
%	0%	2%	17%	55%	26%	100%

3.1.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

No	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	N res
KU1	0	0	33	57	30	120
	0%	0%	28%	48%	25%	100%
KU2	0	0	23	61	36	120
	0%	0%	19%	51%	30%	100%
RATARATA	0.0	0.0	28.0	59.0	33.0	120
%	0%	0%	23%	49%	28%	100%

3.1.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Niat Penggunaan (*Intention To Use*) dan Penggunaan (*Use*)

No	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	N res
NP1	0	2	14	68	36	120
	0%	2%	12%	57%	30%	100%
NP2	0	3	16	58	43	120
	0%	3%	13%	48%	36%	100%
RATARATA	0.0	2.5	15.0	63.0	39.5	120
%	0%	2%	13%	53%	33%	100%

3.1.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

No	1 (STS)	2 (TS)	3 (CS)	4 (S)	5 (SS)	N res
MB1	0	0	23	65	32	120
	0%	0%	19%	54%	27%	100%
MB2	0	0	13	66	41	120
	0%	0%	11%	55%	34%	100%
MB3	0	0	11	62	47	120
	0%	0%	9%	52%	39%	100%
RATARATA	0.0	0.0	15.7	64.3	40.0	120
%	0%	0%	13%	54%	33%	100%

3.1.2 Uji F

ANOVA ^a						
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1						
Regression	110.929	5	22.186	32.327	.000 ^b	
Residual	78.238	114	.686			
Total	189.167	119				

a. Dependent Variable: Kepuasan_pengguna
b. Predictors: (Constant), Manfaat_bersih, Kualitas_Pelayanan, Kualitas_Sistem, NiatPenggunaan_penggunaan, Kualitas_Informasi

3.1.3 Uji T

Model		Coefficients ^a		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	.204	.719		.284	.777
	Kualitas_Sistem	.059	.084	.071	.705	.482
	Kualitas_Informasi	.037	.092	.046	.406	.686
	Kualitas_Pelayanan	.196	.069	.288	2.853	.005
	NiatPenggunaan_penggunaan	.322	.093	.329	3.446	.001
	Manfaat_bersih	.128	.078	.158	1.642	.103

a. Dependent Variable: Kepuasan_pengguna

3.2 Pembahasan

3.2.1 Karakteristik Responden

Pada Pada penelitian ini, penulis mengambil sampel sebanyak 120 responden pengguna pada aplikasi Grab yang ada di kota Palembang, Dari 120 sampel yang telah didapatkan, karakteristik jenis kelamin laki-laki lebih dominan dari pada perempuan yaitu sebanyak 65 orang atau 54,2 % dari jumlah 120 responden sedangkan perempuan sebanyak 55 orang atau 45,8% dari jumlah 120 responden yang menjadi sampel penelitian ini.

Selanjutnya pada Karakteristik usia yang mendominasi responden dengan rentang usia yang antara 21-25 tahun sebanyak 58 orang atau 48,3%, lalu yang kedua usia <20 tahun sebanyak 26 orang atau 21,7%, usia 26-30 tahun sebanyak 23 orang atau 19.2%, usia 36-40 sebanyak 7 orang atau 5,8% dan usia 31-35 tahun sebanyak 6 orang atau 5,0% dari total jumlah 120 responden.

Karakteristik Pekerjaan didominasi pada Mahasiswa sebanyak 41 orang atau 34,2%, yang kedua pekerjaan PNS sebanyak 11 orang atau 9.2%, selanjutnya Pelajar dan juga Wiraswasta sebanyak 10 orang atau 8,3%, pekerjaan Swasta sebanyak 8 orang atau 6.7%, pekerjaan Guru sebanyak 7 orang atau 5.8%, lalu selanjutnya pekerjaan Buruh, Wirausaha dan juga Pengusaha yang berjumlah sama sebanyak 5 orang atau 4.2%, untuk pekerjaan parmuniaga sebanyak 4 orang atau 3.3 %, pekerjaan Ibu Rumah Tangga sebanyak 3 orang atau 2.5%, selanjutnya yang Tidak Bekerja, BUMN, serta KAI yang berjumlah sama yaitu 2 orang atau 1.7% dan yang terakhir pekerjaan Satpol, Pegawai Bank, Supir dan juga Perawat sebanyak 1 orang atau 0.8 % dari total jumlah 120 responden.

3.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Aplikasi Grab Dilihat Dari 6 Variabel Evaluasi

3.2.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Sistem (*System Quality*)

Pengolahan data pada variabel kualitas sistem didapatkan nilai T hitung sebesar 0,705 yang artinya variabel kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Dan hasil olah data pada uji F didapatkan nilai sebesar 32,327. Yang artinya variabel independen atau variabel bebas dinyatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen atau variabel terikat, Secara keseluruhan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Grab.

3.2.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Pengolahan data untuk variabel kualitas informasi didapatkan nilai T hitung sebesar 0,406 yang artinya variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil pengolahan data untuk uji F dengan nilai sebesar 32,327, yang artinya variabel independen atau variabel bebas dinyatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen atau variabel terikat, Secara keseluruhan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Grab.

3.2.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Pengolahan data untuk variabel kualitas layanan didapatkan nilai T hitung sebesar 2,853 artinya variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil pengolahan data untuk uji F dengan nilai sebesar 32,327. Yang artinya variabel independen atau variabel bebas dinyatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen atau variabel terikat, Secara keseluruhan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Grab.

3.2.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Hasil pengolahan data untuk uji F dengan nilai sebesar 32,327. Yang artinya variabel independen atau variabel bebas dinyatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen atau variabel terikat, Secara keseluruhan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Grab.

3.2.2.5 Tanggapan Responden Terhadap Niat Penggunaan (*Intention To Use*) dan Penggunaan (*Use*)

Hasil pengolahan data untuk uji F dengan nilai sebesar 32,327. Yang artinya variabel independen atau variabel bebas dinyatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen atau variabel terikat, Secara keseluruhan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Grab.

3.1.2.6 Tanggapan Responden Terhadap Manfaat-Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Hasil pengolahan data untuk uji F dengan nilai sebesar 32,327. Yang artinya variabel independen atau variabel bebas dinyatakan signifikan berpengaruh secara simultan (bersama) terhadap variabel dependen atau variabel terikat, Secara keseluruhan akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna dari aplikasi Grab.

3.2.3 Faktor-Faktor Pendorong Kesuksesan Aplikasi Grab

Hasil olah data dengan menggunakan uji hipotesis diperoleh hasil bahwa variabel yang terbukti mempengaruhi kepuasan dari pengguna aplikasi Grab adalah kualitas pelayanan serta niat penggunaan dan penggunaan. Di mana, masing-masing variabel tersebut memberikan pengaruh yang positif. Hasil tersebut menunjukkan bahwa dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan terdapat aspek kualitas pelayanan serta niat penggunaan dan penggunaan yang harus diperhatikan dengan baik oleh pengelola Grab. Artinya, kepuasan dan niat para pengguna menjadi sangat penting bagi kelangsungan dari aplikasi Grab. Sebab, apabila aplikasi Grab masih memiliki banyak peminatnya, maka aplikasi Grab akan terus tumbuh dan berkembang.

3.2.4 Strategi Untuk Meningkatkan Kesuksesan Aplikasi Grab Dilihat Dari Faktor Pendorong Kesuksesan Aplikasi Grab Dari Perspektif Pengguna Masyarakat Kota Palembang.

Berdasarkan beberapa hal yang dapat diperhatikan oleh pengelola aplikasi Grab untuk peningkatan kesuksesan aplikasi, maka beberapa tindakan-tindakan yang dapat dilakukan dan menjadi sebuah strategi bagi aplikasi Grab berdasarkan perspektif pengguna diantaranya adalah:

1. Pihak aplikasi Grab dapat memberikan pelayanan bantuan customer service 24 Jam untuk bisa memberikan respon yang cepat ketika pengguna ada kendala dalam mengakses aplikasi.
2. Pihak aplikasi Grab dapat meningkatkan kualitas layanan promo yang terdapat pada aplikasi grab, dimana pada pelayanan tersebut seringkali mengalami kendala yang dirasakan oleh pihak pengguna aplikasi Grab.
3. Meningkatkan kualitas informasi, layanan dan sistem yang berkualitas agar pengguna dalam penggunaan aplikasi lebih mudah dioperasikan dan pengguna lebih sering lagi memakai aplikasi Grab.
4. Berkaitan dengan keamanan aplikasi Grab, maka pihak pengelola bisa menerapkan verifikasi akun, kontrol akses, menerapkan fitur 'captcha' pada saat melakukan login, dan aspek lain terkait keamanan sistem agar aplikasi Grab dapat menjaga informasi yang tersimpan lebih baik lagi.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka diperoleh lah hasil kesimpulan mengenai kesuksesan dari aplikasi Aplikasi Grab, yaitu sebagai berikut:

- a) Faktor - faktor yang dapat mendukung kesuksesan aplikasi Grab berdasarkan perspektif pengguna meliputi kualitas pelayanan serta niat penggunaan dan penggunaan karena dapat menumbuhkan kepuasan pada pengguna aplikasi. Dengan semakin meningkatnya kualitas pelayanan serta niat penggunaan dan penggunaan dari aplikasi Grab, maka kepuasan yang dirasakan oleh para penggunapun juga akan semakin meningkat. Artinya, dengan tercapainya kepuasan pada para pengguna, maka dapat dipastikan bahwa pengguna tersebut akan memiliki niat menggunakan aplikasi Grab kembali di masa depan.
- b) Dari hasil yang diperoleh, maka strategi yang dapat dirumsukan berdasarkan perspektif pengguna adalah sebagai berikut:
 1. Pihak aplikasi Grab dapat memberikan pelayanan bantuan customer service 24 Jam untuk bisa memberikan respon yang cepat ketika pengguna ada kendala dalam mengakses aplikasi.
 2. Pihak aplikasi Grab dapat meningkatkan kualitas layanan promo yang terdapat pada aplikasi grab, dimana pada pelayanan tersebut seringkali mengalami kendala yang dirasakan oleh pihak pengguna aplikasi Grab.
 3. Meningkatkan kualitas informasi, layanan dan sistem yang berkualitas agar pengguna dalam penggunaan aplikasi lebih mudah dioperasikan dan pengguna lebih sering lagi memakai aplikasi Grab.
 4. Berkaitan dengan keamanan aplikasi Grab, maka pihak pengelola bisa menerapkan verifikasi akun, kontrol akses, menerapkan fitur 'captcha' pada saat melakukan login, dan aspek lain terkait keamanan sistem agar aplikasi Grab dapat menjaga informasi yang tersimpan lebih baik lagi.
- c) Hasil analisis menggunakan uji F penelitian ini, menunjukkan bahwa variabel independen (bebas) yakni kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, intensi memakai dan manfaat bersih dinyatakan signifikan berpengaruh secara bersama (simultan) terhadap variabel dependen (terikat) yakni variabel kepuasan pengguna, yang artinya variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, intensi memakai, manfaat bersih memberikan pengaruh yang penting atau berarti secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi Aplikasi Grab.
- d) Hasil analisis menggunakan uji T yang telah dilakukan didapatkan variabel kualitas informasi, kualitas pelayanan, niat penggunaan dan penggunaan, serta manfaat bersih berpengaruh signifikan terhadap

kepuasan pengguna aplikasi Aplikasi Grab. Adapun variabel yang berpengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna ialah variabel Niat Penggunaan dan Penggunaan dengan hasil nilai t sebesar 3,446.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Huse, Vici Dwisa. N.D. “Analisis Kesuksesan Aplikasi Gojek Dari Perspektif Pengguna Masyarakat Surabaya Menggunakan Information System Success Model (Issm),” 208.
- [2] Saputri, Monica Aprilia, And Suzi Oktavia Kunang. N.D. “Model Delone And Mc.Lean Untuk Mengukur Kesuksesan Sistem Informasi Online Class Pada Universitas Bina Darma,” 9.
- [3] Nasron, Muhammad. 2015. “Pengujiankesuksesan Sistem Teknologi Informasi Delone Dan Mclean Yang Diperbarui Pada Sisteme- Payment Rekening Listrik,” 16.
- [4] Saputro, Pujo Hari, Djoko Budiyanto, And Joko Santoso. 2016a. “Model Delone And Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan.” *Scientific Journal Of Informatics* 2 (1): 1–8. <https://doi.org/10.15294/Sji.V2i1.4523>.
- [5] ———. 2016b. “Model Delone And Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan.” *Scientific Journal Of Informatics* 2 (1): 1–8. <https://doi.org/10.15294/Sji.V2i1.4523>.