

**STUDI PENERAPAN MODEL *DELONE & MCLEAN* UNTUK
MENGUKUR KEBERHASILAN APLIKASI RETAIL STORE DI
DKI JAKARTA**

PUTRI ISYAM AGHIESNA

1710621015



Intelligentia - Dignitas

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Bisnis Digital Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri
Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

***A STUDY OF THE IMPLEMENTATION OF THE DELONE &
MCLEAN MODEL TO MEASURE THE SUCCESS OF RETAIL
STORE APPLICATIONS IN DKI JAKARTA***

PUTRI ISYAM AGHIESNA

1710621015



Intelligentia - Dignitas

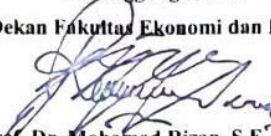
***This thesis is compiled as one of the requirements to obtain a Bachelor of
Digital Business degree at the Faculty of Economics, Jakarta State University.***

***STUDY PROGRAM S1 DIGITAL BUSINESS
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

2025

LEMBAR PENGESAHAN

Lembar Pengesahan Skripsi

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M. NIP. 197206272006041001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A NIP. 197701112008122003 (Ketua)		29 Juli 2025
2	Dr. Ayatulloh Michael Musyaffi, M.Ak NIP. 199102282020121010 (Penguji 1)		29 Juli 2025
3	Ati Sumiati, S.Pd., M.M NIP. 197906102008012028 (Penguji 2)		29 Juli 2025
4	Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D NIP. 197002122008121001 (Pembimbing 1)		30 Juli 2025
5	Adnan Kasofi S.Pd, M.B.A. NIP. 199107022023211023 (Pembimbing 2)		29 Juli 2025
Nama : Putri Isyam Aghiesna No. Registrasi : 1710621015 Program Studi : S1 Bisnis Digital Tanggal Lulus : 24 Juli 2025			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12
 - dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

LEMBAR ORISINALITAS

LEMBAR ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa S1 Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta dengan data diri sebagai berikut :

Nama : Putri Isyam Aghiesna

NIM : 1710621015

Program Studi : S1 Bisnis Digital

Menyatakan bahwa skripsi yang dibuat dengan judul “Studi Penerapan Model *Delone & Mclean* Untuk Mengukur Keberhasilan Aplikasi Retail Store di DKI Jakarta” adalah :

1. Saya menggabungkan data penelitian yang Saya kumpulkan sendiri dalam Menyusun skripsi ini.
2. Saya meyakinkan bahwa skripsi ini benar-benar orisinal dan bukan sekedar replikasi atau interpretasi dari karya orang lain.
3. Saya ingin menegaskan bahwa skripsi ini mencerminkan ide-ide dan pemikiran Saya yang telah dirangkai dengan teliti.

Saya bertekad untuk menyajikan Informasi yang akurat dan siap menerima konsekuensi jika ada kesalahan dalam pernyataan Saya.

Jakarta, 27 Juli 2025


Putri Isyam Aghiesna

LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220 Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Putri Isyam Aghiesna

NIM : 1701621015

Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Alamat Email : Putriisyam107@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain ()

yang berjudul :

Studi Penerapan Model *Delone & Mclean* Untuk Mengukur Keberhasilan Aplikasi Retail Store di DKI Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 24 Juli 2025

Penulis

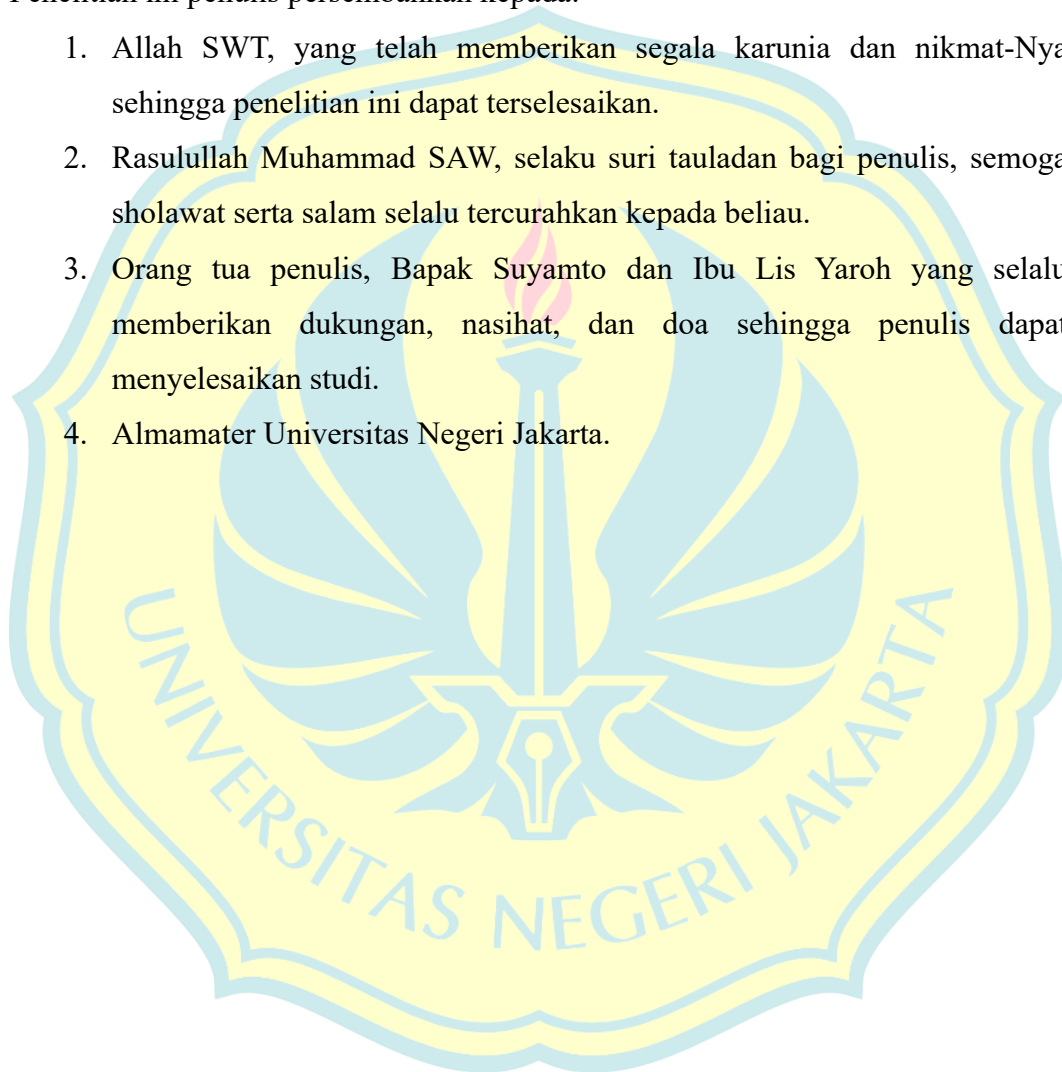
(Putri Isyam Aghiesna)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahiim

Penelitian ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan segala karunia dan nikmat-Nya sehingga penelitian ini dapat terselesaikan.
2. Rasulullah Muhammad SAW, selaku suri tauladan bagi penulis, semoga sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada beliau.
3. Orang tua penulis, Bapak Suyanto dan Ibu Lis Yaroh yang selalu memberikan dukungan, nasihat, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi.
4. Almamater Universitas Negeri Jakarta.



Intelligentia - Dignitas

ABSTRAK

Putri Isyam Aghiesna : Studi Penerapan Model Delone & Mclean untuk Mengukur Keberhasilan Aplikasi Retail Store di DKI Jakarta, Skripsi, Jakarta: Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D dan Adnan Kasofi S.Pd., M.B.A

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan aplikasi FamiApps menggunakan model DeLone & McLean, yang terdiri dari enam dimensi utama: System Quality, Information Quality, Service Quality, System Usage, User Satisfaction, dan Net Benefit. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 400 responden pengguna aktif FamiApps yang berdomisili di DKI Jakarta. Teknik analisis data dilakukan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan secara signifikan memengaruhi penggunaan aplikasi dan kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan aplikasi (system usage) dan kepuasan pengguna terbukti berpengaruh positif terhadap manfaat bersih (net benefit) yang dirasakan. Temuan ini memberikan kontribusi teoretis bagi pengembangan model evaluasi kesuksesan aplikasi retail digital serta implikasi praktis bagi pengelola aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi untuk mempertahankan loyalitas konsumen di era digital.

Kata Kunci: Aplikasi Retail, FamiApps, DeLone & McLean, SmartPLS 4.0, Kepuasan Pengguna, Net Benefit, Jakarta

ABSTRACT

Putri Isyam Aghiesna: Study of the Application of the Delone & Mclean Model to Measure the Success of Retail Store Applications in DKI Jakarta, Thesis, Jakarta: Digital Business Study Program, Faculty of Economics, Jakarta State University. Supervisory Team: Prof. Usep Suhud, M.Si., Ph.D and Adnan Kasofi S.Pd., M.B.A

This study aims to evaluate the success of the FamiApps application using the DeLone & McLean model, which consists of six key dimensions: System Quality, Information Quality, Service Quality, System Usage, User Satisfaction, and Net Benefit. A quantitative approach was employed, with primary data collected through questionnaires distributed to 400 active FamiApps users residing in DKI Jakarta. Data analysis was conducted using the Structural Equation Modeling (SEM) method with the assistance of SmartPLS 4.0 software. The results indicate that system quality, information quality, and service quality significantly influence application usage and user satisfaction. Furthermore, system usage and user satisfaction have been proven to positively impact the perceived net benefits. These findings provide theoretical contributions to the development of digital retail application success evaluation models, as well as practical implications for application managers in enhancing technology-based service quality to retain customer loyalty in the digital era.

Keywords: Retail Application, FamiApps, DeLone & McLean, SmartPLS 4.0, User Satisfaction, Net Benefit, Jakarta

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Assalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan karunia dan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Studi Penerapan Model Delone & Mclean Untuk Mengukur Keberhasilan Aplikasi Retail Store di DKI Jakarta”. Sholawat serta salam tak lupa tercurah kepada Nabi besar junjungan kita, Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jaman yang terang benderang seperti saat ini.

Penelitian ini dapat terselesaikan tak lepas dari kerjasama, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak serta atas izin Allah SWT. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan S.E.,M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.
2. Orang tua dan keluarga penulis yang selalu mendoakan serta mendukung selama proses penyusunan skripsi.
3. Dr. Ryna Parlyna,M.B.A selaku Koorprodi Bisnis Digital yang telah senantiasa membimbing secara mandiri.
4. Prof Usep Suhud, M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan ilmu serta arahan, masukan kepada penulis, dan membimbing penulis selama perkuliahan.
5. Adnan Kasofi, S.Pd.,M.B.A selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan ilmu juga arahan, masukan kepada penulis, dan membimbing penulis selama perkuliahan.
6. Pemilik NIM 1314619026 yang telah hadir dan kebersamaan penulis semenjak penyusunan laporan praktik kerja hingga skripsi saat ini.
7. Teman-teman seperjuangan Bisnis Digital 2021 yang telah menemani penulis dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari akan keterbatasan ilmu dan penulisan, sehingga karya ini tentu masih jauh dari kata sempurna. Namun penulis berharap karya ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membacanya. Aamiin.

Wassalamualaikum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Jakarta, 21 Juli 2025

Penulis,

Putri Isyam Aghiesna



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
2.1 Teori Pendukung.....	14
2.1.1 Delone N Mclean Information System Success Model	14
2.2 Kajian Literatur	16
2.2.1 <i>System Usage</i>	16
2.2.2 <i>User Satisfation</i>	17
2.2.3 <i>Net Benefit</i>	19
2.2.4 <i>Service Quality</i>	21
2.2.5 <i>Information Quality</i>	24
2.2.6 <i>System Quality</i>	27
2.3 Hasil Penelitian Terdahulu	29
2.4 Kerangka Berpikir	32
2.5 Hipotesis Penelitian.....	33

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	37
3.1.1 Waktu	37
3.1.2 Tempat Penelitian	37
3.2 Desain Penelitian	37
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.3.1 Populasi	38
3.3.2 Sampel	39
3.4 Penembangan Instrument	40
3.4.1 Definisi Operasional	40
3.4.2 Instrument <i>System Quality</i>	42
3.4.3 Instrument <i>Information Quality</i>	43
3.4.4 Instrument <i>Service Quality</i>	44
3.4.5 Instrument <i>System Usage</i>	44
3.4.6 Instrument <i>User Satisfaction</i>	45
3.4.7 Instrument <i>Net Benefit</i>	46
3.4.8 Skala Pengukuran Data	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	48
3.6 Teknik Analisis Data	48
3.7 Diagram Alir Penelitian	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Dekripsi	54
4.1.1 Deskripsi Profil Responden	54
4.1.2 Analisis Data	57
4.2 Model Pengukuran	77
4.3 Model Struktural	83
4.4 Pembahasan	86
BAB V PENUTUP	93
5.1 Kesimpulan	93
5.2 Implikasi	96
5.2.1 Implikasi Praktis	96

5.2.2 Implikasi Teoritis	98
5.3 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN.....	107



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Sarana utama retail store menjual produknya	1
Gambar 1.2 Tingkat Penggunaan Smartphone di Beberapa Provinsi	2
Gambar 1.3 Poster Famiapps	5
Gambar 1.4 Ulasan Positif FamiApps.....	7
Gambar 1.5 Ulasan Kurang Memuaskan di Famiapps	9
Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	32
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	53
Gambar 4.1 Model Kerangka Teori	84



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persaingan Aplikasi Reatail digital di Jakarta	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Berdasarkan Model DeLone dan McLean	29
Tabel 3.1 Instrument System Quality	42
Tabel 3.2 Instrument Information Quality	43
Tabel 3.3 Instrument Service Quality	44
Tabel 3.4 Instrumen System Usage	44
Tabel 3.5 Instrument user satisfaction	45
Tabel 3.6 Instrument Net Benefit	46
Tabel 3.7 Skala Likert	48
Tabel 4.1 Pertanyaan Penyaring Kuesioner	54
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan usia	55
Tabel 4.4 Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan	56
Tabel 4.5 Karakteristik Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 4.6 Analisis Deskriptif System Quality	59
Tabel 4.7 Analisis Deskriptif Information Quality	62
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif Service Quality	65
Tabel 4.9 Analisis Deskriptif System Usage	69
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif User satisfaction	72
Tabel 4.11 Analisis Deskriptif Net Benefit	75
Tabel 4.12 Nilai Loading Factors	77
Tabel 4.13 nilai fornell-larcker	80
Tabel 4.14 nilai Heterotrait-Monotrait	80
Tabel 4.15 nilai Cross Loading	81
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Reliabilitas	83
Tabel 4.17 Hasil Pengujian R-Square	83
Tabel 4.18 Nilai Uji Hipotesis Pengaruh Langsung(Path Coefficients)	85