

Evaluasi Implementasi Aplikasi *My Telkomsel* Menggunakan Model UTAUT dan Delone & McLean

Jumi R. Yano^a, Lanto Ningrayati Amali^b, Mohamad Syafri Tuloli^c

^{a, b, c} Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo
Email: jumiyano15@gmail.com^a, ningrayati_amali@ung.ac.id^b, Syafri.Tuloli@ung.ac.id^c

Abstract

The MyTelkomsel application is a digital platform provided by PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel). Since its launch, this digital serviced has reached several cities in Indonesia, including Gorontalo. This study aims to identify the factorin the UTAUT and Delone & McLean that have a positive and significant effect on the acceptance and success of MyTelkomsel. This study employs an online survey method using Google Forms, which successfully collected 139 responden. The date analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The result show that the variables of systems quality, social influence and facilitatinf conditions has a positive and significant effect on user satisfactions. Furthermore, user satisfactions has a positive and significant effect on net benefits. Meanwhile, effort expectancy, information quality and service quality do not have a positive and significant effect on user satisfactions.

Keywords : UTAUT, Delone & Mclean; *MyTelkomsel*; TCR; Success; User Satisfaction.

Abstrak

My Telkomsel adalah platform digital yang disediakan oleh PT Telekomunikasi Seluler (Telkomsel). Sejak peluncurannya, layanan digital ini mulai menjangkau sejumlah kota yang ada di Indonesia termasuk Gorontalo. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dalam model UTAUT dan Delone & McLean yang mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap tingkat penerimaan dan kesuksesan dari *My Telkomsel*. Penelitian ini menggunakan metode survei online melalui Google Form yang berhasil mengumpulkan 139 responden. Data penelitian dianalisis menggunakan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, pengaruh sosial dan kondisi fasilitasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kemudian variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Sementara itu, variabel harapan usaha, kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Delone Mclean; UTAUT; TCR; *MyTelkomsel*; Kesuksesan; Kepuasan Pengguna

1. Pendahuluan

Evaluasi implementasi sistem informasi merupakan proses penting untuk menilai efektivitas sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam era 4.0, penerapan teknologi menjadi reformasi yang

tidak terhindarkan karena masyarakat semakin bergantung pada pertukaran informasi (Habibah & Irwansyah, 2021). Kondisi ini mendorong sektor telekomunikasi untuk berinovasi melalui layanan digital (Patmalasari & Indriyanti, 2021). Salah satu upaya tersebut adalah peluncuran aplikasi MyTelkomsel oleh Telkomsel untuk meningkatkan pelayanan digital kepada pelanggan.

Namun, pada praktiknya masih terdapat berbagai kendala, seperti aplikasi berhenti paksa, tidak merespons, keterlambatan pembaruan informasi paket data, dan kecepatan akses yang lambat. Permasalahan tersebut berdampak pada menurunnya pengalaman dan kepuasan pengguna (Mamesah dkk., 2024; Jefa & Kurniawati, 2025; Maulana & Sari, 2023). Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara tujuan pengembangan aplikasi dengan kenyataan di lapangan.

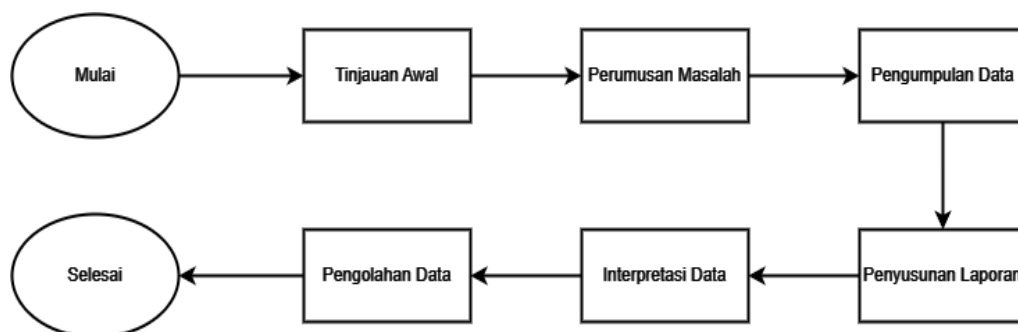
Sejumlah penelitian terdahulu telah menggunakan model UTAUT dan DeLone & McLean untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi, tetapi sebagian besar diterapkan pada bidang pendidikan dan UMKM. Pada sektor telekomunikasi, khususnya aplikasi MyTelkomsel, penelitian dengan pendekatan gabungan kedua model tersebut masih terbatas. Misalnya, Mulya dkk. (2022) hanya menelaah hubungan antarvariabel tanpa penerapan langsung pada layanan digital, sedangkan Patmalasari & Indriyanti (2021) berfokus pada perbedaan antara harapan dan kenyataan pengguna tanpa evaluasi menyeluruh. Kondisi ini memperlihatkan adanya kekurangan kajian yang secara langsung menilai keberhasilan MyTelkomsel dengan model gabungan UTAUT dan DeLone & McLean.

Dengan melihat kondisi tersebut, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan kajian yang ada serta memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai keberhasilan aplikasi *MyTelkomsel*. Melalui pendekatan gabungan model UTAUT dan DeLone & McLean, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan digital di sektor telekomunikasi.

2. Metode

Tahapan Penelitian

Penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menerapkan model UTAUT dan DeLone & Mclean yang digabungkan untuk menganalisis kesuksesan informasi dan kepuasan pengguna dari aplikasi *My Telkomsel* berfungsi sebagai platform digital terpadu untuk memudahkan pelanggan Telkomsel dalam mengelola kartu, membeli layanan, serta mendapatkan informasi secara cepat dan praktis. Tahapan penelitian dapat dilihat pada Gambar 1.



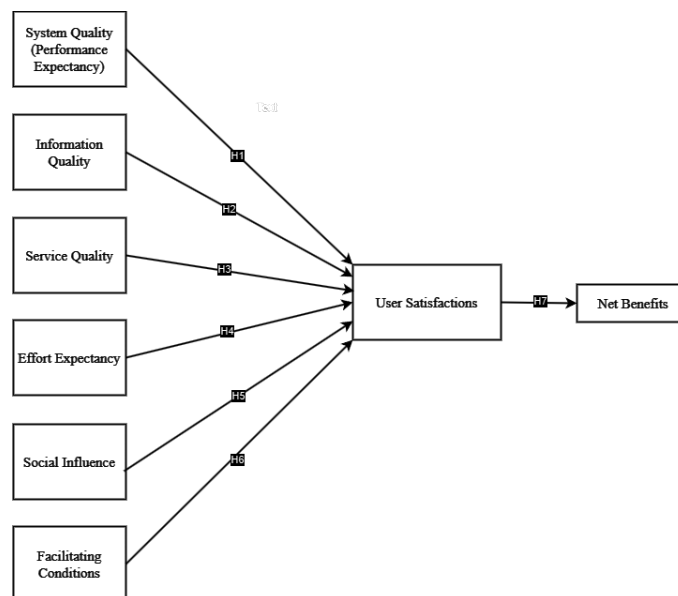
Gambar 1. Tahapan Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aplikasi *MyTelkomsel* yang ada di *Gorontalo*. Untuk menentukan jumlah sampel penelitian ini menggunakan rumus Lemeshow dengan taraf kesalahan 5%. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 139 sampel.

Analisis Data

Teknik pengolahan dan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Structural Equation Model* (SEM). Analisis data dilakukan dengan alat ukur PLS-SEM. PLS-SEM terbagi menjadi dua model analisis yaitu model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*). Sehingga setiap tahapan memiliki skala pengukuran dalam menentukan nilai atau besaran ukuran statistik terhadap evaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna *MyTelkomsel* dengan model UTAUT dan Delone & McLean yang digabungkan. Adapun desain penelitian dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 2. Desain Penelitian

Berdasarkan desain penelitian tersebut, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

H1 : Kualitas Sistem (*System Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi *MyTelkomsel*

H2 : Kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi *MyTelkomsel*.

H3: Kualitas Layanan (*Service Quality*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi *MyTelkomsel*

H4: Harapan Usaha (*Effort Expectancy*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) pada aplikasi *MyTelkomsel*

H5: Pengaruh Sosial (*Social Influence*) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User*

Satisfactions) pada aplikasi MyTelkomsel

H6: Kondisi Fasilitas (*Facilitating Conditions*) berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfactions*) pada aplikasi MyTelkomsel

H7: Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*) pada aplikasi MyTelkomsel

3. Hasil Dan Pembahasan

Survey dilakukan kepada pengguna MyTelkomsel yang menggunakan layanan di wilayah Gorontalo. Survey berupa instrument penelitian dalam bentuk kuisisioner yang disebar secara online dengan alat bantu berupa Google Forms. Total Angket yang disebar sebanyak 139 melalui online dengan total pengembalian sebanyak 100%.

Karakteristik Responden

Demografi responden dapat dilihat pada Tabel 1. Sebagian besar responden adalah pengguna MyTelkomsel didominasi oleh perempuan

Tabel 1 Demografi Responden

Variabel	Kategori	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	36%
	Perempuan	64%
Pendidikan	SD	1%
	SMA	65%
	S1	32%
	S2	1%
	S3	1%
Umur	15-20	59%
	21-26	39%
	27-32	1%
	33-38	1%
Lama Penggunaan Aplikasi	< 1 bulan	9%
	1-3 bulan	9%
	≥ 4 bulan	14%
	≥ 1 tahun	20%
	≥ 2 tahun	55%
Berdasarkan Pekerjaan	Wiraswasta	1%
	Penggaruan	1%
	Pegawai swasta	1%
	PPS	1%
	Tenaga pengajar	1%

	Mahasiswa	4%
	Tenaga kesehatan	5%
	pelajar	87%
<hr/>		
Frekuensi Penggunaan Sistem	Enam bulan Sekali	7%
	Sekali dalam tiga bulan	5%
	Sebulan sekali	35%
	Sekali seminggu	15%
	Sekali dalam 4-5 hari	6%
	Sekali dalam 2-3 hari	4%
	Hampir setiap hari	10%
	Setiap hari	13%
	Beberapa kali sehari	4%
<hr/>		

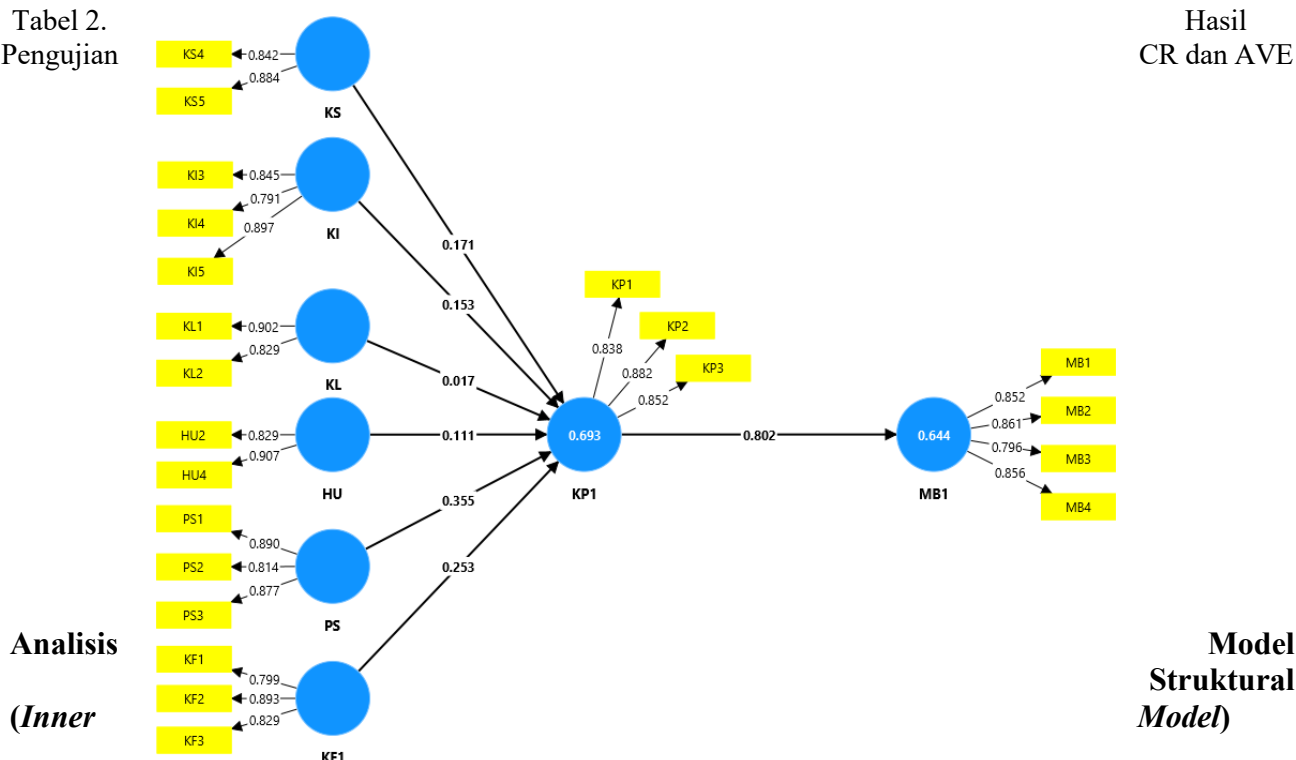
Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*)

Pada tahapan analisis model pengukuran seperti dilihat pada Gambar 3. Pengujian yang dilakukan adalah *convergent validity*, *discriminant validity*, *average variance extracted (AVE)*, *composite reliability (CR)*.

Gambar 3. Hasil Analisis Model Pengukuran

Hasil analisis menunjukkan bahwa semua *construct* yang digunakan telah memenuhi nilai yang baik, keseluruhan nilai CR melebihi nilai 0,7 (Hair dkk., 2019). Serta nilai AVE melebihi 0,5 (Hair dkk., 2019). Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Pengujian



Analisis (Inner

Model Struktural Model)

Analisis *inner model* dilakukan dengan beberapa tahapan yaitu uji *path coefficient*, uji *coefficient of determinant*, uji *effect size*, uji *t-test*, *predictive relevance* dan *relative impact*. Rangkuman dari hasil keseluruhannya dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Koefisien Jalur dan Variabel

Hipotesis		Analisis			
No	Jalur	β	t-test	β	Keterangan
H1	Kualitas Sistem → Kepuasan Pengguna	0,027	2,209	Signifikan	Diterima
H2	Kualitas Informasi → Kepuasan Pengguna	0,197	1,290	Tidak Signifikan	Ditolak

H3	<i>Kualitas Layanan → Kepuasan Pengguna</i>	0,896	0,131	Tidak Signifikan	Ditolak
H4	<i>Harapan Usaha → Kepuasan Pengguna</i>	0,191	1,307	Tidak Signifikan	Ditolak
H5	<i>Pengaruh Sosial → Kepuasan Pengguna</i>	0,000	5,267	Signifikan	Diterima
H6	<i>Kondisi Fasilitasi → Kepuasan Pengguna</i>	0,004	2,888	Signifikan	Diterima
H7	<i>Kepuasan Pengguna → Manfaat Bersih</i>	0,000	17,271	Signifikan	Diterima

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan terhadap kepuasan pengguna MyTelkomsel dengan melakukan evaluasi menggunakan gabungan model UTAUT dan Delone Mclean. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 7 hipotesis yang diajukan, 3 hipotesis ditolak dan 4 hipotesis lainnya diterima.

Kualitas Sistem Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil penelitian, variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan capaian responden yang menunjukkan bahwa kualitas sistem berada pada kategori baik. Pengaruh signifikan ini mengindikasikan bahwa sistem *MyTelkomsel* dinilai mampu merespons perintah atau instruksi dengan cepat, yang menunjukkan kinerja *MyTelkomsel* bekerja dengan baik dan cepat. Tidak hanya itu, *MyTelkomsel* juga dianggap fleksibel, artinya sistem dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan masing-masing pengguna, baik dari segi tampilan antarmuka maupun fitur yang ditawarkan. Penggabungan dari kecepatan respons, dan fleksibilitas ini menjadikan kualitas sistem *MyTelkomsel* sebagai salah satu faktor utama yang meningkatkan tingkat kepuasan penggunanya. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Katili, dkk (2022) yang menyatakan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

Kualitas Informasi Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis model struktural (inner model) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan meskipun kualitas informasi berada pada kategori baik berdasarkan hasil TCR, hasil pengujian *t-test* dan *p-value* menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan secara statistik. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor. Pertama, pengguna cenderung menganggap kualitas informasi yang baik sebagai sesuatu yang biasa atau sudah seharusnya, sehingga tidak memberikan kontribusi yang kuat terhadap rasa puas. Kedua, sebagian pengguna tidak terlalu bergantung pada informasi dalam aplikasi, karena informasi serupa sudah tersedia melalui sumber lain seperti situs web resmi atau media sosial Telkomsel. Oleh karena itu, meskipun kualitas informasi pada aplikasi MyTelkomsel dinilai baik, hal tersebut tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Savira & Untara (2023) yang menyatakan bahwa variabel kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Layanan Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis model struktural (inner model) yang telah dilakukan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan Meskipun kualitas layanan dinilai baik oleh responden dan berada pada kategori baik

berdasarkan hasil TCR, hasil pengujian *t-test* dan *p-value* menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna tidak signifikan. Kondisi ini bertolak belakang dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean yang menempatkan kualitas layanan sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan. Salah satu penyebabnya adalah banyak pengguna sudah terbiasa dengan layanan otomatis seperti chatbot, sehingga interaksi langsung dengan tim dukungan menjadi sangat minim. Tanggapan pengguna terhadap kualitas layanan belum menggambarkan layanan secara keseluruhan, karena pertanyaan yang digunakan belum mencakup semua hal yang seharusnya dinilai. Pengguna cenderung lebih memprioritaskan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, dan kejelasan informasi dalam aplikasi dibandingkan dukungan layanan. Banyak pengguna bahkan belum pernah berinteraksi langsung dengan tim layanan, sehingga pengalaman nyata terhadap layanan kurang dimiliki dan tidak memengaruhi tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, meskipun responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan, pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna tidak signifikan secara statistik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wara, dkk (2021) yang menyatakan bahwa variabel kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Harapan Usaha Tidak Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna

Harapan usaha tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel, meskipun nilai TCR untuk variabel ini berada pada kategori baik, hasil pengujian *t-test* dan *p-value* menunjukkan bahwa meskipun pengguna secara umum menilai aplikasi cukup mudah digunakan, kemudahan tersebut dianggap sebagai sesuatu yang wajar dan sudah seharusnya ada pada aplikasi digital masa kini. Dengan kata lain, kemudahan penggunaan ini tidak memberikan dampak emosional atau nilai tambah yang cukup kuat untuk meningkatkan tingkat kepuasan secara signifikan. Selain itu, kemudahan yang dirasakan oleh pengguna mungkin tidak merata di seluruh fitur aplikasi. Beberapa fitur utama mungkin memang mudah dioperasikan, namun fitur-fitur yang kurang sering digunakan, seperti riwayat transaksi, masih dinilai sulit ditemukan atau dipahami. Kondisi ini menyebabkan penilaian positif secara umum tidak diikuti dengan pengalaman penggunaan yang konsisten, sehingga pengaruhnya terhadap kepuasan menjadi kurang kuat. Pengguna juga cenderung lebih fokus pada hasil akhir dari penggunaan aplikasi, seperti berhasil melakukan pembelian paket atau pengecekan kuota, tanpa terlalu memperhatikan tingkat kemudahan prosesnya. Oleh karena itu, walaupun aplikasi sudah mudah digunakan, pengguna tidak secara eksplisit mengaitkan kemudahan tersebut dengan tingkat kepuasan mereka. Terakhir, faktor lain seperti kecepatan akses, kelengkapan fitur, dan promosi yang tersedia mungkin lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna. Dengan demikian, walaupun harapan usaha mendapatkan penilaian baik, pengaruhnya terhadap kepuasan tidak cukup kuat untuk mencapai signifikansi statistik. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Patmalasari & Indiyanti (2021) yang menyatakan bahwa variabel harapan usaha tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Sosial Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna

Pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Hasil ini sejalan dengan capaian responden yang menunjukkan bahwa pengaruh sosial berada pada kategori baik. Pengaruh signifikan ini mengindikasikan bahwa ketika pengguna merasa didukung oleh lingkungan sekitar, seperti teman atau keluarga yang juga menggunakan dan merekomendasikan aplikasi, maka tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Selain itu, iklan dan promosi di

berbagai platform turut memperkuat keyakinan pengguna bahwa aplikasi MyTelkomsel layak untuk digunakan. Dukungan sosial ini menciptakan rasa percaya diri serta validasi eksternal dalam penggunaan aplikasi, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap meningkatnya kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Patmalasari & Indiyanti (2021) yang menyatakan bahwa variabel pengaruh sosial berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan.

Kondisi Fasilitasi Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pengguna

Kondisi fasilitasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *MyTelkomsel*. Hasil ini sejalan dengan capaian responden yang menunjukkan bahwa kondisi fasilitasi berada pada kategori baik. Pengaruh signifikan ini mengindikasikan bahwa ketika pengguna merasa didukung oleh perangkat yang memadai, koneksi internet yang stabil, serta kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi, maka tingkat kepuasan mereka cenderung meningkat. Selain itu, adanya dukungan teknis yang baik dan kompatibilitas aplikasi dengan perangkat yang digunakan turut memperkuat pengalaman positif selama penggunaan aplikasi. Kondisi ini menciptakan kenyamanan dan kelancaran dalam mengakses layanan, yang pada akhirnya berdampak langsung terhadap meningkatnya kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dkk, (2021) yang menyatakan bahwa variabel kondisi fasilitasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kepuasan Pengguna Berpengaruh Positif Terhadap Manfaat Bersih

Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Hasil ini sejalan dengan capaian responden yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna berada pada kategori baik. Pengaruh signifikan ini mengindikasikan bahwa ketika pengguna merasa puas terhadap pengalaman penggunaan aplikasi MyTelkomsel, maka mereka cenderung merasakan manfaat langsung yang lebih besar. Salah satu manfaat yang dirasakan adalah efisiensi waktu dan biaya, karena pengguna tidak perlu lagi mengunjungi gerai fisik untuk melakukan pembelian paket, memeriksa kuota, atau mengakses layanan lainnya. Seluruh proses tersebut dapat dilakukan secara cepat dan praktis melalui aplikasi, sehingga memberikan nilai tambah nyata bagi pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ernawati dkk, (2021) yang menyatakan bahwa variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

4. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis kesuksesan terhadap kepuasan pengguna MyTelkomsel menggunakan model UTAUT dan DeLone Mclean adalah dari seluruh aspek yang digunakan pada kedua model tersebut, pada aspek kualitas informasi, kualitas layanan dan harapan usaha terhadap kepuasan pengguna memiliki nilai signifikansi yang rendah sehingga menyebabkan pengguna kurang puas terhadap MyTelkomsel. Sedangkan untuk aspek kualitas sistem, pengaruh sosial, kondisi fasilitasi terhadap kepuasan pengguna, serta kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih memiliki nilai signifikansi yang tinggi.

Daftar Pustaka

- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success. *Journal of Management Information Systems*, 19(4),19-30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1-116.
- Ernawati, M., Hermaliani, E. H., & Sulistyowati, D. N. (2021). Penerapan DeLone and McLean model untuk mengukur kesuksesan aplikasi akademik mahasiswa berbasis mobile. *Jurnal IKRA-ITH Informatika*, 5(1)
- Firdausi, M., & Niryana, T. (2023). Menganalisis Penerimaan Teknologi dan Kesuksesan Aplikasi ULA pada UMKM di

- Surabaya Menggunakan Metode DeLone & McLean dan UTAUT. *Jurnal Sistem Informasi dan Manajemen Teknologi*, K22(1), K55-72.
- Habibah, A. F., & Irwansyah. (2021). Era masyarakat informasi sebagai dampak media baru. *Jurnal Teknologi dan Informasi Bisnis*, 3(2), 350.
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Jefi., Kurniawati, D. N. (2025). Pengukuran Usability Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan System Usability Scale (SUS) Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Komputasi*. 24(1).
- Katili, E., Juana, A., & Ismail, Y. L. (2022). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Pegadaian Digital Service (Studi kasus nasabah PT. Pegadaian Cabang Limboto). *Jurnal ilmiah manajemen dan bisnis*, 5(1).
- Laily, H. N. N. (2020). Analisis Penerimaan Penggunaan Sistem Informasi Manajemen Dapodik Paud-Dikmas Menggunakan TAM Dan EUCS Pada Paud Kecamatan Cilincing
- Ladiku, R. (2024). Penggunaan Model UTAUT 2 Untuk Mengevaluasi Penerimaan dan Penggunaan Aplikasi Transportasi Online Di Provinsi Gorontalo [Skripsi]. Universitas Negeri Gorontalo.
- Mamesah, S. J., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2024). Pengaruh E-Service Quality Aplikasi MyTelkomsel terhadap Customer Satisfaction di Kelurahan Bahu Manado. *Productivity*, 5(3), 934–940.
- Masitah, K. N. M. N., & Ilhamsyah, I. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Siakad Universitas Tanjungpura Menggunakan Integrasi TAM dan EUCS. *Coding JurnalKComputerKDanKAplikasi*, K8(2), K1-21.
- Maulana, M. P., & Sari, E. D. P. (2023). Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi My Telkomsel Dengan Menerapkan Metode TAM (Technology Acceptance Model). *Jurnal Informatika*. 12(2), 52-64.
- Marpaung, E. H. (2023). Evaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). Institut Teknologi Telkom Purwokerto.
- Mulya, B. H., Mutiah, N., & Rusi, I. (2022). MODEL KESUKSESAN E-LEARNING MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL DELONE AND MCLEAN DAN UTAUT.
- Meilania, L., Surosob, A. I., & Yuliati, L. N. (2020). Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi Akademik dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*. 137-144.
- Napitupulu, E. E. (2022). Pengaruh Aplikasi MyTelkomsel Terhadap Pemenuhan Internet Mahasiswa Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sari Mutiara Indonesia. *Journal TEKESNOS*, 4(1), 1-4
- Patmalasari, D., & Indriyanti, D. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan MyTelkomsel dengan menggunakan model UTAUT. *Journal of Emerging SystemsKandKBusinnessKIntelligenceK(JEISBI)*, K2(2), K1-9.
- Raihan, M.S. (2022). Analisis Penerimaan Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Bsi Mobile Di Jakarta Menggunakan Model Utaut Dan Delone & Mclean. *UniversitasKIslamKNegeriKSyarifKHidayatullah*.
- Saputri, L. A. M., Werastuti, D. N. S., & Musmini, L. S. (2024). DETERMINAN PENERIMAAN APLIKASI ATLAS DAN PENGARUHNYA TERHADAP KUALITAS AUDIT. *JIMAT (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi)*. 15(1).
- Savira, A. A., & Untara, U. (2023). Analisis tingkat kesuksesan layanan mobile banking dengan model DeLone dan McLean pada Bank Panin. *Jurnal system informasi dan system komputer*, 8(1)
- Sembiring, G.M (2021). Faktor Keberhasilan Penerapan Promo Diskon Pada Aplikasi Belanja Online Shopee Menggunakan Model Delone And Mclean Dan UTAUT. *Universitas Atjamaya Yogyakarta*.
- Setiyawan, D. (2024). Evaluasi Penggunaan Aplikasi MyTelkomsel dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) untuk Peningkatan User Experience. *SENDIKO*. 3025-4604.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. Alfabeta, Bandung.
- Syahputri, Z. A., Fallenia, D. F., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berpikir Kuantitatif. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 2(1), 160-166.
- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology. *Mis Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Wara, L. S., Kalangi, L., & Gamaliel, H. (2021). Pengujian model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean pada sistem aplikasi pemeriksaan (SIAP) di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing "GOODWILL"*, 12