

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Studi Sebelumnya

Giovani dkk. [9] mengevaluasi kesuksesan implementasi Sistem Informasi Dawine UNESA dalam mendukung proses pendaftaran wisuda secara online di Universitas Negeri Surabaya (UNESA). Metode yang diterapkan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif dengan penerapan model evaluasi DeLone & McLean. Kuesioner digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan data, sedangkan *Structural Equation Modeling* (SEM) diaplikasikan sebagai teknik analisis data. Temuan penelitian ini menunjukkan dari 9 hipotesis yang diuji terkait kesuksesan sistem pada website Daftar Wisuda Online (Dawine) UNESA, hanya 3 hipotesis yang menunjukkan hubungan yang signifikan. Ini menandakan bahwa secara keseluruhan, Dawine UNESA belum sepenuhnya sukses. Tidak ada pengaruh kualitas layanan dan kualitas informasi akan pemakaian adalah faktor tidak suksesnya sistem. Wisudawan belum puas dengan penggunaan sistem ini. Diperlukan perbaikan pada kualitas informasi dan sistem agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, diharapkan akan mendorong minat kepuasan penggunaan yang lebih unggul dan memberikan keuntungan yang lebih baik untuk wisudawan UNESA sebagai pengguna.

Wulansari dkk. [10] menganalisis performa situs web RS Darmo Surabaya dan mengidentifikasi elemen-elemen yang berpengaruh pada fenomena tersebut. Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan model DeLone & McLean dan menggunakan kuesioner sebagai metode pengumpulan data serta penerapan *Structural Equation Modeling* (SEM) sebagai metode teknik analisis data. Hasil analisis data menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas sistem dan

kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, sementara penggunaan situs web berpengaruh pada manfaat bersih.

Alferi dkk. [11] menilai apakah Sistem Pendaftaran Online di RSI Surabaya dapat dianggap mencapai keberhasilan dan memberikan dampak positif terhadap kinerja individu dan organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model DeLone & McLean dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan SPSS 25 sebagai alat analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dari sistem pendaftaran online berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, dan hubungan ini memiliki tingkat signifikansi yang mencapai nilai *p-value* sebesar 0,047. Selain itu, penggunaan sistem pendaftaran online juga berdampak positif terhadap tingkat kepuasan melalui manfaat bersih yang diperoleh dari sistem tersebut.

Ervannudin dkk. [12] mengukur kesuksesan website Pusat Pelayanan Tugas Akhir (PPTA) Universitas Dinamika. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif menggunakan model DeLone & McLean. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, dan analisis data dilakukan menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM). Temuan dari studi ini menyatakan bahwa variabel kualitas sistem dan kualitas layanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan. Berdasarkan analisis deskriptif dalam variabel kualitas sistem indikator yang sebaiknya ditingkatkan adalah waktu merespon (*response time*) dan fleksibilitas sistem. Dalam variabel kualitas layanan yang sebaiknya ditingkatkan adalah jaminan sistem terhadap pengguna website. Dari hasil peningkatan kualitas sistem dan kualitas layanan maka hasil yang diharapkan adalah peningkatan jumlah pengunjung website PPTA yang akan berguna untuk mempermudah mahasiswa yang akan mengerjakan TA.

Wara dkk. [13] menguji model keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) yang merupakan sistem yang wajib dan relatif baru di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan SmartPLS 4.0 sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian dari model DeLone dan McLean dapat diterapkan untuk menganalisis keberhasilan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP). Variabel manfaat bersih dipengaruhi oleh kepuasan pengguna namun tidak dipengaruhi oleh penggunaan sistem. Kepuasan pengguna hanya dipengaruhi oleh kualitas informasi. Di sisi lain, variabel penggunaan dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas layanan. Temuan ini memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada keberhasilan SiAP dalam konteks Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia di Provinsi Sulawesi Utara, memperlihatkan bagaimana penggunaan, kepuasan, dan manfaat bersih sistem saling terkait dengan berbagai aspek kualitas sistem informasi yang ada.

**Tabel 2.1** Perbandingan Penelitian Sebelumnya

No.	Nama Peneliti	Tahun	Tujuan	Metode	Hasil
1	Giovani dkk. [9]	2022	Menganalisis apakah Sistem Informasi Dawine Unesa sukses dalam mendukung proses pendaftaran wisuda online di Universitas Negeri Surabaya (UNESA)	Metode kuantitatif dengan model DeLone & McLean dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data serta <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) sebagai teknik analisis data	Dari 9 hipotesis yang diuji terkait kesuksesan sistem pada website Daftar Wisuda Online (Dawine) Unesa, hanya 3 hipotesis yang menunjukkan hubungan yang signifikan yang menandakan bahwa secara keseluruhan,

					Dawine Unesa belum sepenuhnya sukses. Kualitas layanan dan informasi tidak berpengaruh pada penggunaan sistem, dan pengguna, terutama wisudawan, tidak puas dengan penggunaan sistem ini.
2	Wulansari dkk. [10]	2021	Menganalisis kinerja situs web RS Darmo Surabaya dan mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh padanya	Metode kuantitatif dengan model DeLone & McLean dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data serta <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) sebagai teknik analisis data	Kualitas sistem dan layanan memiliki dampak terhadap kepuasan pengguna, sementara penggunaan berkontribusi pada manfaat bersih
3	Alferi dkk. [11]	2020	Menganalisis apakah sistem pendaftaran online di RSI Surabaya dapat dianggap berhasil atau sukses, dan apakah sistem tersebut memberikan dampak positif pada	Metode kuantitatif dengan model DeLone & McLean dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data serta SPSS 25 sebagai teknik analisis data	Kualitas informasi dalam sistem pendaftaran online berdampak positif pada kepuasan pengguna, dengan nilai signifikansi <i>p-value</i> sebesar 0,047 sementara penggunaan sistem pendaftaran

			kinerja individu dan organisasi.		online juga berkontribusi positif pada kepuasan terhadap manfaat bersih yang diperoleh dari sistem tersebut
4	Ervannudin dkk. [12]	2020	Mengukur tingkat kepuasan pasien pada Aplikasi Pendaftaran RS Hermina Cabang Sukabumi	Metode kuantitatif menggunakan teknik penelitian deskriptif dengan model DeLone & McLean dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data serta <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) sebagai teknik analisis data	Variabel kualitas sistem dan kualitas layanan harus ditingkatkan untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan penggunaan. Berdasarkan analisis deskriptif dalam variabel kualitas sistem indikator yang sebaiknya ditingkatkan adalah waktu merespon (response time) dan fleksibilitas sistem. Dalam variabel kualitas layanan yang sebaiknya ditingkatkan adalah jaminan sistem terhadap pengguna website. Dari hasil peningkatan kualitas sistem dan kualitas layanan maka hasil yang diharapkan

					adalah peningkatan jumlah pengunjung website PPTA yang akan berguna untuk mempermudah mahasiswa yang akan mengerjakan TA.
5	Wara dkk. [13]	2022	Menguji keberhasilan sistem informasi DeLone & McLean pada Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) yang merupakan sistem yang wajib dan relatif baru di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) Perwakilan Provinsi Sulawesi Utara	Metode kuantitatif dengan model DeLone & McLean dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data serta <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) sebagai teknik analisis data	Sebagian dari model DeLone & McLean dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP). Variabel manfaat bersih dipengaruhi oleh kepuasan pengguna tetapi tidak dipengaruhi oleh penggunaan sistem. Kepuasan pengguna hanya dipengaruhi oleh kualitas informasi sementara variabel penggunaan dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas layanan. Temuan ini memberikan gambaran tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada

				keberhasilan SiAP dalam konteks Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia di Provinsi Sulawesi Utara, memperlihatkan bagaimana penggunaan, kepuasan, dan manfaat bersih sistem saling terkait dengan berbagai aspek kualitas sistem informasi yang ada
--	--	--	--	--

## 2.2 Dasar Teori

### 2.2.1 Rumah Sakit

Berdasarkan UU No.44 Tahun 2009, Rumah Sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyediakan layanan kesehatan komprehensif kepada individu, termasuk perawatan inap, perawatan ambulans, dan penanganan keadaan darurat [1]. Pengertian lainnya menurut *World Health Organization* (WHO), Rumah Sakit menjadi bagian integral dari struktur sosial dan medis, memainkan peran krusial dalam memberikan pelayanan kesehatan komprehensif kepada masyarakat. Fungsi ini mencakup baik perawatan penyembuhan maupun upaya pencegahan penyakit [14]. Dalam konteks ini, Rumah Sakit juga memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kesehatan yang melibatkan keluarga pasien dan lingkungan tempat tinggal mereka [15].

### **2.2.2 Rawat Jalan**

Pelayanan rawat jalan adalah bagian dari unit pelayanan kesehatan di Rumah Sakit yang memberikan pengobatan kepada pasien yang datang untuk mendapatkan perawatan tanpa perlu menginap lebih dari 24 jam, mencakup segala proses diagnostik dan terapeutik. Pelayanan rawat jalan melibatkan pemantauan pasien, diagnosis pengobatan, rehabilitasi medis, dan berbagai jenis perawatan kesehatan lainnya, baik yang bersifat umum maupun yang bersifat spesialis, yang disediakan oleh Rumah Sakit tanpa perlu menginap [16]. Dari perspektif pelayanan kesehatan, rawat jalan masuk dalam unit pelaksanaan fungsi rawat jalan yang melibatkan poliklinik umum, poliklinik spesialis, dan unit gawat darurat. Dalam konteks ini, penting untuk memahami bahwa perawatan rawat jalan memiliki perbedaan yang jelas dengan perawatan rawat inap, di mana pasien harus tinggal di ruang perawatan inap untuk mendapatkan perawatan yang sesuai [17].

### **2.2.3 Kesuksesan**

Kesuksesan sebuah sistem seperti organisasi atau platform teknologi sangat bergantung pada beberapa faktor utama yang saling terkait [18]. Sistem yang sukses harus memiliki tujuan yang jelas yang menjadi panduan bagi setiap elemen di dalamnya [19]. Desain sistem yang kokoh dan terstruktur dengan baik juga menjadi fondasi penting. Ini mencakup integrasi yang tepat antara komponen-komponen serta kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan atau kebutuhan baru.

Selain itu, sumber daya yang memadai, baik dalam hal tenaga manusia, teknologi, atau keuangan diperlukan, agar sistem dapat beroperasi secara optimal. Kualitas komponen sistem dan keandalannya dalam menjalankan tugasnya juga tak kalah penting. Manajemen yang efisien, analisis berkelanjutan,



dan aspek keamanan yang kuat juga menjadi pilar penting dalam memastikan kesuksesan jangka panjang bagi sistem tersebut [20].

#### **2.2.4 Sistem Pendaftaran Online**

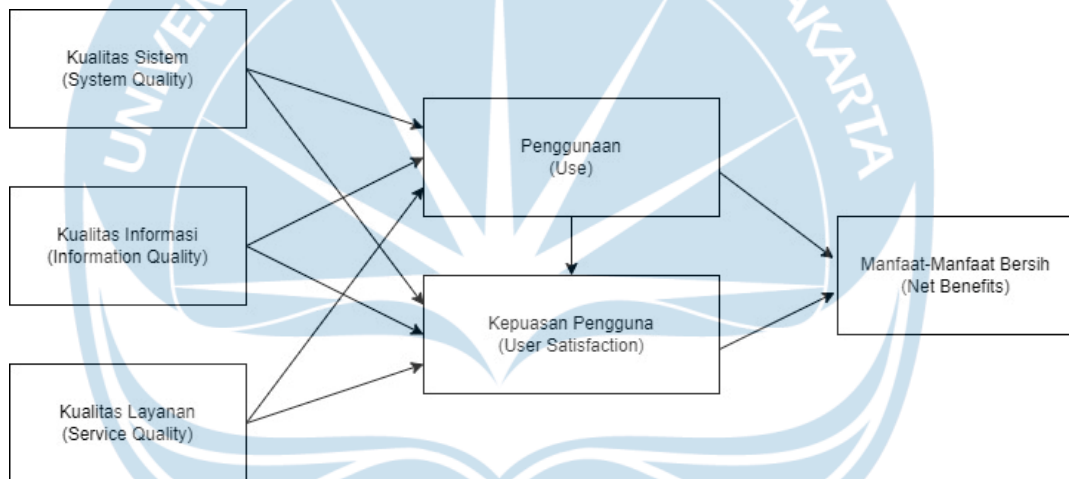
Rancangan sistem pendaftaran online yang efektif untuk Rumah Sakit dapat mendorong pengguna untuk mendaftar secara online dan juga membantu pemberi layanan kesehatan, termasuk dokter dan tenaga medis lainnya, dalam mengakses informasi pasien yang komprehensif dan terkini. Tujuan utama dari sistem pendaftaran online adalah untuk menyederhanakan proses pendaftaran [21]. Rincian pendaftaran pasien rawat jalan langsung dimasukkan ke dalam sistem elektronik Rumah Sakit, yang berfungsi sebagai penghubung penting yang menghubungkan informasi pribadi pasien ke infrastruktur elektronik Rumah Sakit [22].

Sistem Informasi yang digunakan oleh Rumah Sakit dikategorikan menjadi dua bagian utama Bagian klinis dan bagian administratif atau statistik. Perbedaan utama di antara keduanya terletak pada tata cara penggunaan data. Dalam konteks pekerjaan klinis, data-data ini terhubung secara langsung dengan pasien, baik melalui nama mereka atau pengenalan pribadi yang unik. Keputusan yang berkaitan dengan pasien diambil berdasarkan informasi ini, sehingga keakuratan dan kebenaran data menjadi sangat penting. Di sisi lain, pada bagian administratif atau statistik, data dipisahkan dari identitas pasien dan tidak lagi digunakan untuk membuat keputusan yang berkaitan dengan pasien secara individu. Oleh karena itu, tingkat kebenaran data dalam setiap kasus tidak memiliki tingkat kepentingan yang sama tinggi [23].

#### **2.2.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean**

Dalam penelitian ini, analisis kesuksesan dari Aplikasi Bunda Mandiri Online akan dilakukan dengan memakai D&M IS Success Model. Model

kesuksesan sistem informasi ini diperkenalkan oleh DeLone & McLean [[13]. Mereka terus mengembangkan teori dan melakukan penelitian untuk menciptakan model ini. Model D&M digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan suatu sistem informasi, dengan fokus pada kebutuhan sistem sebagai metode untuk menilai kesuksesan suatu sistem informasi berdasarkan kriteria standar yang telah ditetapkan. Hal ini membantu dalam menganalisis hasil dengan membandingkannya dengan kinerja sistem tersebut, pengguna yang memanfaatkannya, dan dampaknya pada organisasi yang bersangkutan [13]. Model D&M terlihat pada gambar 2.1



**Gambar 2.1** Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean [13]

Berikut adalah penjelasan mengenai variabel yang ada dalam Model DeLone & Mclean :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Kualitas sistem mengacu pada gambaran atau deskripsi sistem yang sedang digunakan. Karakteristik yang mencerminkan kualitas sistem ini yaitu kemudahan dalam penggunaan, fleksibilitas sistem, waktu respon, keamanan sistem, keandalan sistem, dan kesalahan pemulihan [13].

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi adalah cara informasi disajikan oleh sistem, termasuk laporan yang dihasilkan oleh sistem itu sendiri. Kualitas informasi ini terfokus pada kelengkapan informasi, presentasi informasi, relevansi, akurasi dan ketepatan waktu dari informasi yang disajikan [13]

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Kualitas layanan dapat diukur dengan memeriksa proses layanan akhir yang diterima oleh pengguna sistem. Ini mengacu pada kualitas dari jaminan sistem, empati, dan responsif [13].

4. Penggunaan (*Use*)

Penggunaan merujuk pada pemakaian sistem. Seberapa frekuensinya sistem digunakan oleh staf dan pengguna, dan juga sifat dan waktu penggunaannya [13].

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

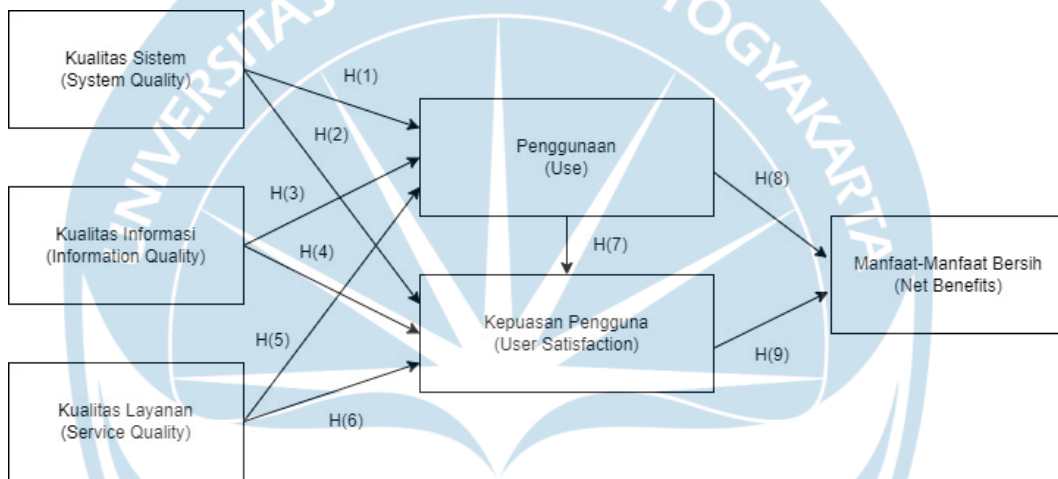
Kepuasan pengguna mencerminkan tingkat kepuasan pengguna terhadap informasi yang diterima dari sistem, terhadap aspek keseluruhan sistem, manfaat dari penggunaan sistem, dan juga efektivitasnya [13].

6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*)

Manfaat Bersih mengacu pada hasil atau efek yang dirasakan oleh pengguna selama menggunakan sistem. Ini mencakup keuntungan yang diperoleh pengguna dari penggunaan sistem tersebut [13].

### 2.3 Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, pembentukan hipotesis mengungkapkan prakiraan awal mengenai keterkaitan antara berbagai variabel. Terdapat enam variabel yang menjadi fokus dalam penelitian ini, sesuai dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M, yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih [13]. Untuk memahami hubungan antar variabel ini, dapat ditemukan dalam ilustrasi pada Gambar 2.2.



**Gambar 2.2** Kerangka Konseptual [13]

Dengan mengacu pada rangkaian konsep penelitian, hipotesis-hipotesis yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### 2.3.1 Pengaruh antara Kualitas Sistem dengan Penggunaan

Berdasarkan penelitian Yuliasari [24], kualitas sistem mencerminkan aspek teknis dari sistem itu sendiri. Dengan kata lain, kualitas sistem mencerminkan atribut-atribut yang diinginkan oleh pengguna. Semakin tinggi tingkat kualitas sistem, semakin besar tingkat penggunaan sistem oleh pengguna. Giovani dkk. [9], dalam penelitiannya yang menganalisis kesuksesan terhadap website daftar wisuda online, dan Wara dkk. [13] yang menguji kesuksesan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) menemukan bahwa kualitas sistem memiliki dampak positif

dan signifikan terhadap penggunaan sistem. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan H1 sebagai berikut:

**H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan**

### **2.3.2 Pengaruh antara Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pengguna**

Menurut penelitian Yuliasari [24], tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem ditentukan oleh tingkat kualitas yang dimiliki oleh sistem tersebut. Penelitian Wulansari dkk. [10] yang mengukur kesuksesan website Rumah Sakit Darmo Surabaya dan Ervannudin dkk. [12] yang menganalisis kesuksesan website Pusat Pelayanan Tugas Akhir (PPTA) Universitas Dinamika menemukan hasil bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dengan merujuk pada temuan tersebut, penulis merumuskan H2 sebagai berikut:

**H2 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna**

### **2.3.3 Pengaruh antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan**

Dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ervannudin dkk. [12], yang menganalisis kesuksesan website Pusat Pelayanan Tugas Akhir (PPTA) Universitas Dinamika ditemukan memberikan hasil bahwa adanya pengaruh langsung yang positif dan signifikan antara Kualitas Informasi dengan Penggunaan.. Berdasarkan temuan tersebut, penulis menyusun H3 sebagai berikut:

**H3 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan**

#### **2.3.4 Pengaruh antara Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pengguna**

Dari temuan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Alferi dkk. [11] yang mengevaluasi kesuksesan sistem pendaftaran online di RSI Surabaya, dan penelitian Wara dkk. [13] yang menguji kesuksesan Sistem Aplikasi Pemeriksaan (SiAP) ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan H4 sebagai berikut:

**H4 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna**

#### **2.3.5 Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Wara dkk. [13] dan penelitian Ervannudin dkk. [12], ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Penggunaan. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan H5 sebagai berikut :

**H5 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan**

#### **2.3.6 Pengaruh antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Giovani dkk. [9] yang menganalisis kesuksesan terhadap website daftar wisuda online dan Wulansari dkk. [10], ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan H6 sebagai berikut :

**H6 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna**

### **2.3.7 Pengaruh antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ervannudin dkk. [12] dan penelitian Wara dkk. [13], ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan H7 sebagai berikut :

**H7 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna**

### **2.3.8 Pengaruh antara Penggunaan dengan Manfaat Bersih**

Dari temuan penelitian sebelumnya oleh Wulansari dkk. [10], ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Penggunaan dan Manfaat Bersih. Penelitian lain yang dilakukan oleh Alferi dkk. [11] dan Ervannudin dkk. [12] juga mendapatkan hasil yang serupa, yaitu terdapat hubungan yang signifikan antara Penggunaan dan Manfaat Bersih. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan H8 sebagai berikut:

**H8 : Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih**

### **2.3.9 Pengaruh antara Kepuasan Pengguna dengan Manfaat Bersih**

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Giovani dkk. [9], ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kepuasan Pengguna dengan Manfaat Bersih. Temuan serupa ditemukan dalam penelitian lain yang dilakukan oleh Wara dkk. [13] mendapatkan hasil bahwa Kepuasan Pengguna memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Manfaat Bersih. Berdasarkan temuan tersebut, penulis merumuskan H9 sebagai berikut :

**H9 : Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat bersih**

Berikut ringkasan hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2.2.

**Tabel 2.2** Hipotesis Penelitian

H1	Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan
H2	Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
H3	Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan
H4	Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
H5	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Penggunaan
H6	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
H7	Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna
H8	Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih
H9	Kepuasan Pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih