

EVALUASI PEMANFAATAN MEDIA SOSIAL TELEGRAM SEBAGAI SARANA KNOWLEDGE SHARING DENGAN MODEL DELONE & MCLEAN

Dede Eko Saputro¹

^{1,2}Program Studi Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Puspitek, Buaran, Pamulang, Tangerang Selatan
e-mail: dosen02672@unpam.ac.id.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pemanfaatan aplikasi media sosial Telegram yang digunakan sebagai sarana berbagi pengetahuan di sebuah grup virtual telegram. Model Kesuksesan Sistem Informasi oleh Delone dan Mclean digunakan sebagai teori dasar dengan mempertimbangkan faktor karakteristik individu. Sebuah model penelitian dan dua belas hipotesis dikembangkan dalam penelitian ini. Model dan hipoteses kemudian diuji dan divalidasi menggunakan data yang diperoleh dari sebuah survey yang dilakukan secara online. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan Partial Least Square (PLS) memanfaatkan perangkat lunak SmartPLS. Pengujian meliputi “measurement model” dan “structural model”. Hasil dari pengolahan data mengidentifikasi bahwa pemanfaatan media sosial (telegram) telah berhasil menjadi sarana bagi para pengembang android dalam berbagi informasi dan pengetahuan. Penelitian ini menemukan bahwa faktor “system use” dan “user satisfaction” adalah faktor utama yang mempengaruhi “individual impact”.

Kata Kunci : Media sosial telegram, berbagi pengetahuan, model delone& mclean, pengembang android, metode SEM.

1. PENDAHULUAN

Keberadaan sistem informasi dalam sebuah organisasi sekarang ini bukan lagi hanya sebagai sistem pendukung melainkan menjadi sistem yang harus ada bahkan ikut menentukan keberhasilan suatu organisasi. Sistem yang didukung Teknologi Informasi dapat memberikan nilai lebih bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif dan efisien. Tetapi pengukuran atau penilaian kualitas sistem informasi yang efektif tidak mudah untuk dilakukan (F. Masura & F. Akir, 2013).

Knowledge sharing merupakan interaksi sosial yang melibatkan pertukaran pengetahuan, pengalaman dan keterampilan anggota dalam suatu komunitas untuk bekerja lebih baik, lebih cepat, efektif dan efisien. Knowledge sharing dapat menjadi satu pendekatan yang paling efektif dalam membantu individu dan komunitas untuk memperbaharui pengetahuan, keahlian dan kompetensi (Shih dan Lou, 2011). Knowledge sharing jugadapat menstimulasi individu untuk berpikir lebih kritis dan lebih kreatif sehingga pada akhirnya mereka dapat menghasilkan pengetahuan baru yang bermanfaat bagi organisasi (Lindsey, 2006). Manfaat yang diperoleh dengan adanya berbagi pengetahuan diantaranya dapat menyelesaikan permasalahan yang timbul, munculnya inovasi,

meningkatkan kemampuan untuk mencapai tujuan individu dan tujuan organisasi serta mencegah melakukan pengulangan kesalahan yang sama.

Saat ini pengetahuan bukan hanya didapatkan secara formal, akan tetapi pengetahuan juga dapat didapatkan melalui interaksi dengan masyarakat luas sebagai pembentuk struktur social. Salah satu cara mendapat dan membagi pengetahuan yaitu melalui komunitas. Komunitas dapat terbentuk karena adanya kesamaan ketertarikan atau minat. Salah satu komunitas yang telah terbentuk yaitu Komunitas Android Developer Nasional. Komunitas Android Developer Nasional adalah suatu komunitas di bidang pengembangan aplikasi android. Komunitas ini berawal dari jejaring media sosial whatsapp Android Developer Nasional yang dibuat pada 15 Februari 2017. Pada awal Maret 2017, akun Android Developer Nasional mencapai 256 anggota dikarenakan whatsapp grup hanya bisa maksimal beranggotakan 256 kemudian Komunitas Android Developer Nasional bermigrasi ke aplikasi sosial media Telegram dan hingga sekarang sudah memiliki lebih dari 6000 anggota.

Salah satu contoh knowledge sharing yang diadakan dikomunitas t.me/AndroidDeveloperNasional yaitu dijadwalkan diskusi harian yang sudah ditentukan temanya. Dalam kegiatan tersebut anggota yang

memiliki kesulitan dalam mengerjakan projek aplikasi android bisa bertanya langsung diforum untuk dipecahkan secara bersama oleh anggota lain yang sudah pernah menangani kesulitan tersebut. Terciptanya keberhasilan penerapan knowledge sharing tidak dapat terlepas dari sebuah proses evaluasi penerapan knowledge sharing. Dengan evaluasi maka dapat diketahui masalah-masalah serta kendala dalam penerapan knowledge sharing yang sudah dilakukan di komunitas grup. Sehingga hasil dari evaluasi akan menemukan perbaikan-perbaikan yang dapat menjadi masukan bagi penyempurnaan proses penerapan knowledge sharing di komunitas t.me/AndroidDeveloperNasional.

Penelitian (Roldan & Leal 2003) menyatakan bahwa kualitas sistem dan informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap kepuasan pemakai, penggunaan dan dampak individu. Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai daya terima pengguna terhadap sistem, dan keuntungan menyeluruh adalah sejauh mana Sistem Informasi memberikan kontribusi bagi keberhasilan individu, kelompok, ataupun organisasi (Y. Li, Y. Duan, Z. Fu, and P. Alford, 2012). Beberapa penelitian yang lain menunjukkan bahwa kualitas sistem dan informasi merupakan prediktor yang signifikan terhadap penggunaan, namun tidak signifikan terhadap kepuasan pemakai. Kesuksesan sistem informasi bisa dipandang dari beberapa hal seperti seberapa bagus kualitas sistem, informasi yang diberikan, bagaimana tingkat penggunaan, dan kepuasan penggunaan serta hal lain yang menunjukkan seberapa besar efek yang diperoleh dengan adanya sistem informasi tersebut (Awangga Febian Surya Admaja, 2018). Satu dari sekian banyak model yang dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi adalah model yang diberikan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, yang terdiri dari enam faktor pengukur kesuksesan sistem informasi. Teori ini kemudian dikembangkan pada tahun 2003 dengan menambahkan kualitas service (service quality) dan menggabungkan dampak individu (individual impact) serta dampak organisasi (organization impact) menjadi manfaat-manfaat bersih (net benefits) (W. H. DeLone and E. R. McLean, 2003).

Didasari oleh fenomena diatas, melalui penelitian ini kami ingin melakukan investigasi untuk mengevaluasi pemanfaatan media sosial dalam pertukaran pengetahuan. Penelitian ini menggunakan IS Success Model dari Delone and McLean (2001) sebagai konsep dasar. Model ini dikembangkan karena telah terbukti berhasil mengevaluasi kesuksesan sebuah aplikasi oleh pengguna (DeLone & McLean, 2016; Gable, Sedera & Chan, 2008; Wu & Wang, 2006). Model ini dijadikan sebagai rujukan utama bagi para peneliti yang ingin mengevaluasi kesuksesan sebuah aplikasi. IS Success Model ini kami kembangkan dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan media sosial dan pertukaran pengetahuan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Salah satu penelitian yang terkenal di area ini adalah penelitian yang dilakukan oleh DeLone & McLean (1992). Model kesuksesan sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone & McLean (1992) ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model mereka merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana. Model semacam ini disebut dengan model yang parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone & McLean (1992) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (D&M Information System Success Model)

3. METODE PENELITIAN

3.1. Analisis Kebutuhan

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui sebuah survey secara online pada sebuah komunitas virtual yang dibentuk pada sebuah aplikasi Media Sosial (Telegram). Komunitas virtual ini diberi nama grup Android Developer Nasional dimana anggota dari komunitas ini adalah pengembang android yang berasal dari berbagai daerah yang tersebar diseluruh Indonesia. Grup android developer nasional ini berdiri sejak 17 Maret 2017, saat ini grup android developer nasional memiliki anggota sejumlah 7.226 anggota. Untuk kegiatan survey ini sebanyak 38 tiga puluh delapan butir pertanyaan di ajukan dalam kuesioner ini. Kuesioner kemudian disebarakan kepada anggota yang menjadi anggota pada grup telegram android developer nasional. Penelitian ini menggunakan Smart PLS sebagai alat analisis data, dikarenakan Smart PLS berbasis Covariance maka jumlah responden diatas 30 sudah cukup untuk menghasilkan analisis yang baik (Hair, Ringle, & Sarstedt, 2011).

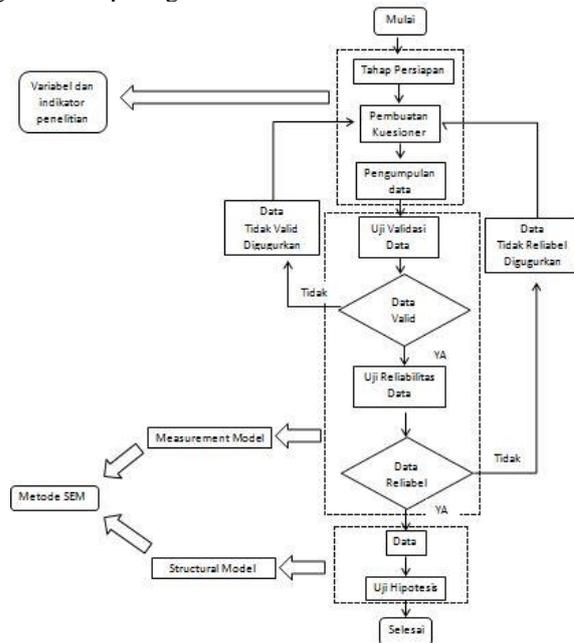
Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus, yakni penelitian tentang status subyek penelitian yang berkenaan dengan suatu fase spesifik atau khas dari keseluruhan personalitas (Nazir 2003). Subyek penelitian pada studi kasus dapat saja individu, kelompok, lembaga, maupun masyarakat. Pada penelitian ini, subyek penelitian adalah grup android developer nasional. Studi kasus bertujuan secara intensif latar belakang serta interaksi lingkungan dan berbagi pengetahuan yang menjadi subyek penelitian.

Dilihat dari permasalahan yang diteliti, penelitian ini merupakan penelitian kausalitas yang bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh (sebabakibat) dari dua atau lebih fenomena melalui pengujian hipotesis (Sekaran 2006). Penelitian ini juga dapat digolongkan sebagai penelitian eksplanatori, yakni penelitian yang mendasarkan pada teori atau hipotesis yang akan dipergunakan untuk menguji suatu

fenomena yang terjadi. Cooper dalam Rofiq (2007) menyatakan bahwa penelitian eksplanatori melakukan studi terhadap hubungan antara dua atau lebih variabel, kemudian berusaha untuk menjelaskan fenomena yang terjadi.

3.2. Perancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian untuk mengetahui evaluasi pemanfaatan media sosial sebagai sarana knowledge sharing. Adapun tahapan-tahapan yang dilalui seperti gambar berikut:



Gambar 1. Perancangan Penelitian

3.3. Teknik Analisa

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk mengolah data yang diperoleh melalui kuisioner atau angket dalam bentuk deskriptif presentase (Putra, 2015).

Variabel-variabel yang akan digunakan dengan merujuk menggunakan teori *IS Success Model* yang dikembangkan oleh Delone dan McLeane (1999).

1. Kualitas Sistem (*system quality*)

Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri (Jogiyanto 2007a). Artinya, kualitas sistem merupakan kualitas teknis dari sistem informasi itu. Kualitas sistem berarti kualitas kombinasi dari *hardware* dan *software*. DeLone dan McLean (1992) menjelaskan bahwa kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari

sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

2. Kualitas Informasi (*information quality*)

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi, (Jogiyanto 2007a). Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsian (*perceived information quality*). Livari (2005) menggunakan 6 skala pengukuran sebagai berikut: kelengkapan (*completeness*), ketepatan (*precision*), keandalan (*reability*), kekinian (*currency*), dan bentuk dari keluaran (*format of output*). Enam skala tersebut diukur dengan 4 item.

3. Penggunaan (*use*)

Jogiyanto (2007a) membedakan penggunaan (*use*) ke dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri. Jogiyanto (2007a) menambahkan, konsep penggunaan dari suatu sistem informasi dapat dilihat dari beberapa perspektif, yakni penggunaan nyata (*actual use*) dan penggunaan persepsian (*perceived use*). Perbedaan ini penting untuk membedakan antara penggunaan yang merupakan keharusan yang tidak dapat dihindari atau merupakan penggunaan secara sukarela. Mereplikasi item yang digunakan pada penelitian Livari (2005), penelitian ini menggunakan 2 item yakni: penggunaan waktu harian (*daily used time*), dan frekuensi penggunaan (*frequency of use*).

4. Kepuasan Pemakai (*user satisfaction*)

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan. Livari (2005) mengukur kepuasan pemakai dengan 6 item yang diadopsi dari Chin et al. (1988).

5. Dampak Individual (*individual impact*)

Dampak individu (*individual impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna secara individual termasuk didalamnya produktivitas, efisiensi dan efektivitas kinerja. Livari (2005) menggunakan 6 item yang diadaptasi dari ukuran persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) oleh Davis (1989)

yakni: *speed of accomplishing task, job performance, productivity, effectiveness, ease of job, dan usefulness in work.*

6. Dampak Organisasi (*organizational impact*)
Dampak organisasi (*organizational impact*) merupakan pengaruh keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja organisasi dalam hal ini institusi yang mengembangkan (Jogiyanto 2007a). Dalam penelitian ini, variabel *organizational impact* diukur dengan 5 item yang diadaptasi dari Roldan dan Leal (2003).

3.4. Metode SEM

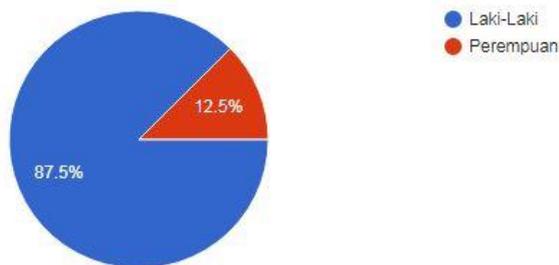
Penelitian ini menggunakan metode SEM (*Structural Equation Model*) dalam menganalisis data yang telah didapatkan dari hasil survey. SEM diaplikasikan dengan menggunakan aplikasi SmartPLS. Terdapat dua langkah utama dalam menganalisa data menggunakan konsep SEM, yang pertama adalah dengan analisis "*measurement model*" dan kemudian diikuti dengan menganalisis "*structural model*".

4. HASIL DAN PEMBEHASAN

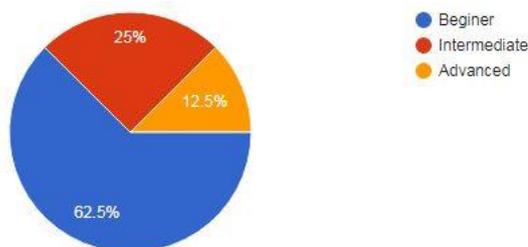
1.1. Hasil Penelitian

Data untuk penelitian ini dikumpulkan melalui sebuah survei secara online menggunakan google form dan disebarkan pada grup android developer nasional. Berikut data responden berdasarkan jenis kelamin dan level android developer.

1. Data responden berdasarkan jenis kelamin

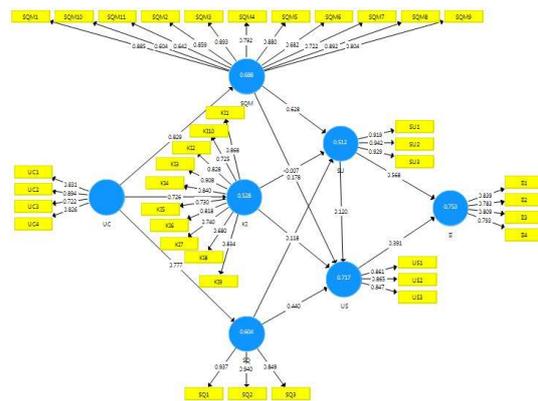


2. Data responden berdasarkan level android



2.1. Evaluasi Model Pengukuran / Measurement (Outer) Model

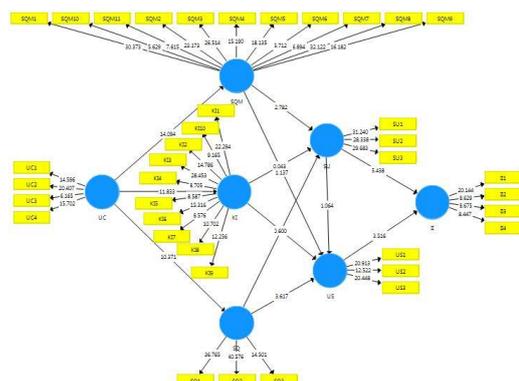
Evaluasi model pengukuran adalah mengukur korelasi antara indikator dengan konstruk/variabel laten. Dengan mengetahui korelasinya akan diketahui validitas dan reliabilitas sebuah model. Untuk mengukur validitas dan reliabilitas konstruk, dilakukan dengan melihat validitas konvergen, validitas diskriminan dan reliabilitas konstruk (Ghozali, 2008). Dengan menggunakan software SmartPLS dan dengan perhitungan algorithm (weighting sceme: path, max number iterations: 500, stop criterion: 7) maka didapatkan nilai-nilai sebagai berikut:



2.2. Evaluasi Model Struktural (inner) Model

Model struktural atau disebut juga inner model menggambarkan hubungan antar variabel laten berdasarkan pada substantive theory. Menilai inner model dapat dilakukan dengan cara melihat model struktural yang terdiri dari hubungan yang dihipotesiskan diantara konstruk-konstruk laten dalam model penelitian. Dengan menggunakan metode Bootstrapping pada SmartPLS, dapat diperoleh kesalahan standar (standard errors), koefisien jalur (path coefficient) dan nilai T-Statistik.

Dengan teknik ini, peneliti dapat menilai signifikansi model penelitian dengan menguji hipotesis untuk tiap jalur hubungan. Tabel 20 menunjukkan koefisien untuk tiap jalur hipotesis dan nilai T-Statistiknya yang diperoleh dari hasil output SmartPLS sebagai berikut:



2.3. Uji Hipotesis

Hipotesis	Variabel Relationship	Path Coefficient	T-Statistic	P-Value	Hasil
H1	UC > SQM	0.829	14.094	0.000	Signifikan
H2	UC > KI	0.726	11.833	0.000	Signifikan
H3	UC > SQ	0.777	10.371	0.000	Signifikan
H4	SQM > SU	0.628	2.782	0.006	Signifikan
H5	SQM > US	0.178	1.137	0.256	Tidak Signifikan
H6	KI > SU	-0.007	0.043	0.966	Tidak Signifikan
H7	KI > US	0.220	1.867	0.062	Tidak Signifikan
H8	SQ > SU	0.118	0.600	0.549	Tidak Signifikan
H9	SQ > US	0.440	3.617	0.000	Signifikan
H10	SU > US	0.120	1.064	0.288	Tidak Signifikan
H11	SU > II	0.568	5.438	0.000	Signifikan
H12	US > II	0.391	3.5176	0.000	Signifikan

Dari dua belas hipotesis yang dibangun pada penelitian ini, maka tujuh hipotesis hasilnya didukung dan lima hipotesis dinyatakan tidak didukung. Dari hasil penelitian didapatkan bahwa variabel “system use” dan “user satisfaction” terbukti mempengaruhi variabel “individual impact”. Variabel “user characteristic” juga terbukti mempengaruhi variabel “system quality”, “information/knowledge quality” dan “service quality”, namun penelitian ini tidak menemukan hubungan antara “information/knowledge quality” terhadap “user satisfaction” dan “system use”.

Merujuk kepada hasil penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa variabel “system use” dan variabel “user satisfaction” dalam pemanfaatan media sosial untuk berbagi pengetahuan tetap menjadi variabel utama yang mempengaruhi pemanfaatan telegram. Sementara itu variabel “system use” dipengaruhi oleh variabel “system quality” dan variabel “system use” dipengaruhi oleh variabel “user characteristic”. Selain itu variabel “user satisfaction” dipengaruhi oleh variabel “service quality” dan variabel “service quality” dipengaruhi oleh variabel “user characteristic”.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa saat ini para anggota grup telegram android developer nasional merasa puas dengan media sosial (telegram) yang telah menjadi sarana bagi mereka dalam berbagi informasi dan pengetahuan. Anggota grup puas setelah terlebih dahulu menggunakan media sosial tersebut dan merasa bahwa media sosial sebagai sarana berbagi pengetahuan berdampak pada pemenuhan kebutuhan informasi dan pengetahuan mereka.

Hasil temuan pada penelitian ini secara keilmuan menguatkan kembali bahwa variabel “system use” dan “user satisfaction” adalah dua variabel utama yang mempengaruhi pengguna dalam pengukuran atau evaluasi kesuksesan sebuah sistem informasi. Sedangkan secara manajerial temuan ini dapat dijadikan acuan bagi para pengembang atau pengelola media sosial untuk fokus kepada kedua variabel ini

untuk dapat secara efektif menemukan pola hubungan atau mekanisme tepat yang dapat membangun sistem informasi sehingga sukses untuk digunakan dimasyarakat. Hasil pengujian dengan mengikut sertakan variabel “user characteristic” menunjukkan bahwa variabel ini memiliki pengaruh terhadap kesuksesan pemanfaatan telegram sebagai media untuk berbagi pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

- (n.d.). Retrieved from https://id.wikipedia.org/wiki/Dangdang_Cisauk_Tangerang
- A.Sukrillah, I. R. (2017). Pemanfaatan Media Sosial Melalui Whatsapp Group FEI Sebagai Sarana Komunikasi. *Jurnal Komunikatio Volume 3*.
- Agourram, H. (2009). Defining information system success in Germany. *International Journal of Information Management*, 129-137.
- Ana Yuliana, R. S. (2016). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 34*.
- Arie, P. (2007). Rancangan dan Implementasi Model Pemeriksaan Kinerja Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Atas Aplikasi E-Government di Pemerintah Daerah: Studi Kasus Kabupaten Sragen. *Tesis Program Pasca Sarjana Universitas Gajah Mada. Yogyakarta*.
- Assegaff, S. (2017). Evaluasi Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Sarana Knowledge Sharing. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 271-293.
- Dedy Rahman, Y. H. (2017). Peran Social Capital Dalam Memediasi Pengaruh Sosial Media Terhadap Knowledge Sharing Transfer dan Work Performance. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen Tirtayasa*, 125-136.
- DeLone, W. d. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, 60-95.
- DeLone, W. d. (2003). The Delone and McLean Model of Information System Success. *Journal of Management Information System*, 9-30.
- Djuhono Tan, S. S. (2015). Pengujian Kesuksesan Sistem Informasi Model Delone Dan Mclean Pada Sektor Publik. *University Research Colloquium ISSN 2407-9189*.
- F S Rahayu, R. A. (2018). Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model Delone Dan Mclean. *Indonesian Journal of Information Systems (IJIS)*.
- Febriyantoro, M. T. (2018). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil dan menengah pada era masyarakat ekonomi ASEAN. *JMD: Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 1(2), 61-76.
- Gable, G. S. (2008). Reconceptualizing information system success: The IS-impact measurement model. *Journal of the association for information systems*, 377.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling metode alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: BP-Undip.
- Ikhsan, A. S. (2021). WORKSHOP MOTIVASI KARIR MASA DEPAN SISWA/I SMK PANTI KARYA 3 DENGAN PENGETAHUAN DIGITAL MARKETING DAN PEMBUATAN CV

- MENGGUNAKAN CANVA. *Jurnal Ilmu Komputer*, 4(1)(1), 40-44.
- Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mayang Rumaisha Nur Fauziyah, N. A. (2014). PERILAKU KNOWLEDGE SHARING MULTI BAHASA PADA KOMUNITAS FAKTA BAHASA. *JURNAL KAJIAN INFORMASI & PERPUSTAKAAN Vol.2/No.2*, 87-102.
- Narti, S. (n.d.). Pemanfaatan “Whatsapp” Sebagai Media Komunikasi Dosen Dengan Mahasiswa Bimbangan Skripsi. *Jurnal Professional FIS UNIVED Vol. 4*.
- Nuriyatul Lailiyah, W. A. (2017). Evaluasi Pemanfaatan Media Sosial Bagi Pelaksanaan Fungsi Anggota DPRD Jawa Tengah. *Channel, Vol. 5, No. 1 ISSN: 23389176*, 27-47.
- Octavian, A. (2019). Analisis Loyalitas Pelanggan Online shop Shopee. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen dan Akuntansi)*, 2, 1077-1080.
- Petter, S. D. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of Management Information Systems*, 7-62.
- Purwana, D. R. (2017). Pemanfaatan digital marketing bagi usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) di Kelurahan Malaka Sari, Duren Sawit. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Madani (JPMM)*, 1(1), 1-17.
- Putra, Y. M. (2015). Pengaruh Penggunaan Media Sosial Twitter Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Tugas Akhir (Surver Terhadap Followers @TA_FEB. *e-Proceeding of Management : Vol.2, No.1 April 2015*, 148.
- Rapitasari, D. (2016). Digital marketing berbasis aplikasi sebagai strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. *CAKRAWALA*, 10(2), 107-112.
- Siswopranoto, A. I. (2021). SOSIALISASI INTERNET SEHAT DI KALANGAN REMAJA UNTUK MEMINIMALKAN DAMPAK NEGATIF DARI BERINTERNET PADA SMP ISLAM AL WASATIYAH. *Jurnal Ilmu Komputer*, 4(2), 44-49.
- Wahyuni, T. (2011). Uji Empiris Model Delone Dan Mclean Terhadap Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA). *Jurnal BPPK Volume 2*.
- Wu, J.-H. &.-M. (2006). Measuring KMS success: A respecification of the DeLone and McLean's model. *Information & Management*, 728-739.
- Yuliana, K. (2016). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Untuk Evaluasi Sistem Informasi POS Pada PT. POS Indonesia (PERSERO) Divisi Regional VI Semarang. *INFOKAM No. II Th. XII*.