

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI MyMRTJ DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

ANINDYA NURFEBRIA



**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



PERNYATAAN MENGENAI SKRIPSI DAN SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi MyMRTJ dengan Model Delone dan McLean” adalah karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir skripsi ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Institut Pertanian Bogor.

Bogor, Juli 2026

Anindya Nurfebria
K1401221148

- Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



ABSTRAK

ANINDYA NURFEBRIA. Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi MyMRTJ dengan Model Delone dan McLean. Dibimbing oleh ASADUDDIN ABDULLAH.

Capaian pendapatan non-tiket PT MRT Jakarta dalam empat tahun terakhir (2020-2024) cenderung yang cenderung fluktuatif menjadi dasar pengembangan MyMRTJ. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dimensi kualitas terhadap penggunaan sistem, kepuasan pengguna, serta pengaruh keduanya terhadap manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis deskriptif dan analisis SEM-PLS melalui survei kuesioner daring kepada 163 responden. Hasil penelitian menunjukkan dimensi kualitas berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem dan kepuasan pengguna. Sementara itu, kualitas informasi terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna namun, tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan sistem. Rekomendasi yang dapat diberikan untuk pengembang mencakup 3 hal yakni meningkatkan penggunaan sistem aplikasi MyMRTJ melalui peningkatan frekuensi pembelian tiket pada aplikasi, meningkatkan kualitas layanan melalui jaminan proteksi data pribadi, serta meningkatkan kepuasan pengguna melalui kualitas informasi dengan optimalisasi pembaruan informasi pada aplikasi MyMRTJ

Kata kunci: Model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLean, MyMRTJ, Pendapatan non-tiket

ABSTRACT

ANINDYA NURFEBRIA. Analysis of MyMRTJ Application Success Factors using Delone and McLean Model. Supervised by ASADUDDIN ABDULLAH.

PT MRT Jakarta's non-ticket revenue performance over the past four years (2020–2024), which has tended to fluctuate, serves as the basis for the development of MyMRTJ. This study aims to analyze the influence of quality dimensions on system usage and user satisfaction, as well as the influence of both on net benefits. This study employs a quantitative approach using descriptive analysis and SEM-PLS analysis through an online questionnaire survey of 163 respondents. The results indicate that quality dimensions have a significant effect on system usage and user satisfaction. Meanwhile, information quality was found to have a significant effect on user satisfaction but did not have a significant effect on system usage. Recommendations for developers include three key areas: increasing the usage of the MyMRTJ app by boosting the frequency of ticket purchases through the app; improving service quality by ensuring the protection of personal data; and enhancing user satisfaction through information quality by optimizing information updates on the MyMRTJ app.

Keywords: Delone and McLean information system success model, MyMRTJ, Non-fare box revenue



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

© Hak Cipta milik IPB, tahun 2026
Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan atau menyebutkan sumbernya. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik, atau tinjauan suatu masalah, dan pengutipan tersebut tidak merugikan kepentingan IPB.

Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apa pun tanpa izin IPB.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

ANALISIS FAKTOR KESUKSESAN APLIKASI MyMRTJ DENGAN MODEL DELONE DAN MCLEAN

ANINDYA NURFEBRIA

Skripsi
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana pada
Program Studi Bisnis

**PROGRAM STUDI BISNIS
SEKOLAH BISNIS
INSTITUT PERTANIAN BOGOR
BOGOR
2026**



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



@Hak cipta milik IPB University

IPB University



IPB University
— Bogor Indonesia —

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

Tim Penguji pada Ujian Skripsi:

- 1 Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec.
- 2 Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si.



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.



Judul Skripsi : Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi MyMRTJ dengan Model Delone dan McLean
Nama : Anindya Nurfebria
Nim : K1401221148

Disetujui oleh

Pembimbing:
Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc



Diketahui oleh

Ketua Program Studi:
Dr. Siti Jahroh, B.Sc., M.Sc
NIP. 197711262008122001



Tanggal Ujian:
1 Juli 2026

Tanggal Lulus:



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah subhanaahu wa ta'ala atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir ini berhasil diselesaikan. Judul yang dipilih dalam penelitian yang dilaksanakan sejak bulan Februari 2026 sampai bulan Mei 2026 ini ialah Analisis Faktor Kesuksesan Aplikasi MyMRTJ dengan Model Delone dan McLean. Penulis bersyukur atas bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Asaduddin Abdullah, B.Sc., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah membimbing dan banyak memberi saran. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Bapak Maulana Agung Wibowo, S.E, MBA selaku dosen seminar serta Ibu Dr. Ir. Rr. Heny Kuswanti Suwarsinah, M.Ec. dan Ibu Khairiyah Kamilah, S.E., M.Si selaku tim penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini
2. Ibu Hanny Nurlatifah dan Bapak Moch Mulyana selaku orangtua penulis serta Andryani Nurmaritha selaku adik penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan tanpa henti
3. Seluruh responden penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi saudara/i dalam pengisian kuesioner yang menjadi pondasi utama dalam penelitian ini
4. Rekan-rekan penulis, Cheryn, Febiola, Kinaya, Nabilah, Nada, Nisrina, Putri, Revana, Sally, Valina, dan Zalfa yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis selama masa perkuliahan
5. Rekan-rekan Sekolah Bisnis Angkatan 59 dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu, atas dukungan dan kebersamaannya selama penulis berkuliah di Sekolah Bisnis IPB University

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan dan bagi kemajuan ilmu pengetahuan

Bogor, Juli 2026

Anindya Nurfebria



@Hak cipta milik IPB University

Hak Cipta Dilindungi Undang-undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB University.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB University.

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	6
II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean	7
2.1.1 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	8
2.1.2 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	8
2.1.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	9
2.1.4 Penggunaan Sistem (<i>System use</i>)	9
2.1.5 Kepuasan Pengguna (<i>User satisfaction</i>)	9
2.1.6 Manfaat Bersih (<i>Net benefits</i>)	9
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Hipotesis Penelitian	12
III METODE PENELITIAN	15
3.1 Pendekatan Penelitian dan Sumber Data	15
3.2 Kerangka Pemikiran	15
3.3 Populasi dan Sampel	16
3.4 Metode Analisis Data	17
3.4.1 Analisis Deskriptif	17
3.4.2 Analisis <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Squares</i> (SEM-PLS)	17
3.5 Operasionalisasi Variabel dan Indikator Penelitian	19
IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Kondisi Faktor Kesuksesan Penggunaan Aplikasi MyMRTJ	25
4.1.1 Deskripsi Aplikasi MyMRTJ	25
4.1.2 Karakteristik Responden	25
4.2 Hasil Pengukuran Model Kesuksesan aplikasi MyMRTJ	30
4.2.1 Analisis <i>Outer Model</i>	30
4.2.2 Analisis <i>Inner Model</i>	32
4.2.3 Keputusan Hipotesis	35
4.3 Implikasi Manajerial	38
4.3.1 <i>Input</i>	38
4.3.2 <i>Process</i>	39



4.3.3 <i>Output</i>	39
4.3.4 <i>Outcome</i>	41
4.3.5 <i>Impact</i>	41
V SIMPULAN DAN SARAN	43
5.1 Simpulan	43
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	49
RIWAYAT HIDUP	53