

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keberhasilan sistem aplikasi OVO menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) pada kelompok Generasi Z di Yogyakarta. Berdasarkan hasil pengujian terhadap 161 responden menggunakan metode PLS-SEM dengan SmartPLS 4, dari sembilan hipotesis yang diajukan, delapan hipotesis diterima dan satu hipotesis ditolak. Berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik berdasarkan masing-masing hipotesis penelitian.

- a. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem aplikasi OVO ($\beta = 0,383$, $t = 5,987$, $p = 0,000$). Performa teknis OVO yang mencakup keandalan, kecepatan respons, kemudahan antarmuka, dan keamanan sistem secara nyata mendorong Gen Z di Yogyakarta untuk menggunakan aplikasi secara aktif dan berulang dalam aktivitas transaksi sehari-hari.
- b. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem aplikasi OVO ($\beta = 0,256$, $t = 4,213$, $p = 0,000$). Kepercayaan pengguna terhadap akurasi notifikasi transaksi, ketepatan pembaruan saldo, dan kelengkapan riwayat pembayaran terbukti mendorong intensitas penggunaan OVO. Ketidakakuratan informasi berpotensi menurunkan kepercayaan dan mengurangi frekuensi penggunaan.

- c. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem aplikasi OVO ($\beta = 0,346$, $t = 5,988$, $p = 0,000$). Keyakinan pengguna bahwa OVO menyediakan dukungan layanan yang responsif dan efektif terbukti menjadi faktor pendorong penggunaan sistem.
- d. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO ($\beta = 0,395$, $t = 5,377$, $p = 0,000$). Kualitas teknis sistem merupakan prediktor terkuat kepuasan pengguna di antara seluruh variabel independen, mengindikasikan bahwa stabilitas dan keandalan performa teknis OVO menjadi pertimbangan utama Gen Z dalam membentuk evaluasi kepuasan.
- e. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO ($\beta = 0,273$, $t = 5,061$, $p = 0,000$). Pengguna yang mendapati informasi transaksi OVO selalu akurat, lengkap, dan tepat waktu akan membentuk evaluasi kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas output informasi sistem berkaitan langsung dengan kepercayaan dan kepuasan pengguna.
- f. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO ($\beta = 0,274$, $t = 4,252$, $p = 0,000$). Kecepatan respons dan kemampuan customer service OVO dalam menyelesaikan masalah secara tuntas terbukti berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna, terutama ketika pengguna menghadapi kendala teknis yang membutuhkan intervensi langsung.
- g. Penggunaan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi OVO ($\beta = 0,067$, $t = 0,891$, $p = 0,373$). H7 ditolak. Temuan ini

membuktikan secara empiris fenomena high usage but low satisfaction pada OVO: intensitas penggunaan tidak serta-merta mencerminkan kepuasan yang dirasakan pengguna Gen Z. Pengguna dapat terus aktif menggunakan OVO karena faktor ketergantungan ekosistem atau ketidaktersediaan alternatif, bukan karena kepuasan. Kepuasan Gen Z terhadap OVO lebih ditentukan secara langsung oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang mereka rasakan.

- h. Penggunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi OVO ($\beta = 0,329$, $t = 5,250$, $p = 0,000$). Intensitas penggunaan OVO yang aktif terbukti menghasilkan manfaat nyata yang dirasakan pengguna Gen Z, antara lain efisiensi waktu bertransaksi, kemudahan pengelolaan keuangan pribadi, dan kenyamanan bertransaksi tanpa uang tunai.
- i. Kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi OVO ($\beta = 0,570$, $t = 11,131$, $p = 0,000$). Kepuasan pengguna merupakan prediktor terkuat manfaat bersih dalam seluruh model. Pengguna OVO Gen Z yang merasa puas akan lebih termotivasi memaksimalkan penggunaan seluruh fitur yang tersedia sehingga manfaat yang dirasakan pun semakin besar. Temuan ini menegaskan bahwa strategi peningkatan manfaat bersih yang paling efektif adalah melalui peningkatan kepuasan, bukan sekadar mengejar angka pengguna aktif.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa Model DeLone dan McLean (2003) valid dan relevan sebagai kerangka evaluasi keberhasilan sistem aplikasi OVO di kalangan Gen Z di Yogyakarta. Nilai R^2 yang substansial pada

seluruh variabel endogen (penggunaan sistem = 0,517, kepuasan pengguna = 0,541, manfaat bersih = 0,644) menunjukkan bahwa model ini memiliki daya penjas yang kuat. Temuan paling signifikan adalah penolakan H7 yang secara empiris membuktikan bahwa kepuasan Gen Z terhadap OVO tidak dibangun melalui intensitas penggunaan, melainkan ditentukan secara langsung oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Implikasi terpenting bagi OVO adalah bahwa peningkatan kepuasan pengguna harus menjadi prioritas utama, karena kepuasan terbukti menjadi jembatan terkuat menuju manfaat bersih yang dirasakan pengguna ($\beta = 0,570$).

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diakui untuk memberikan konteks yang tepat dalam menginterpretasikan temuan dan sebagai bahan pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.

- a. Keterbatasan generalisasi responden. Penelitian ini membatasi responden pada kelompok Gen Z yang berdomisili atau berkegiatan di Yogyakarta. Oleh karena itu, temuan penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara langsung terhadap seluruh pengguna OVO di Indonesia.
- b. Keterbatasan metode pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form, sehingga tidak menutup kemungkinan adanya bias seleksi di mana responden yang tidak aktif menggunakan media sosial atau internet lebih sulit dijangkau. Selain itu, penilaian responden bersifat subjektif

dan mencerminkan persepsi pada satu titik waktu tertentu, sehingga tidak dapat menggambarkan perubahan persepsi yang terjadi seiring waktu.

- c. Keterbatasan objek penelitian. Penelitian ini hanya berfokus pada satu platform *e-wallet*, yaitu OVO. Perbandingan lintas platform, misalnya antara OVO, DANA, dan GoPay, dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif tentang posisi keberhasilan OVO di antara kompetitornya.

5.3 Saran

5.3.1 Saran bagi Manajemen OVO

Berdasarkan temuan penelitian ini, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan kepada manajemen OVO untuk meningkatkan keberhasilan sistem dan kepuasan pengguna Gen Z.

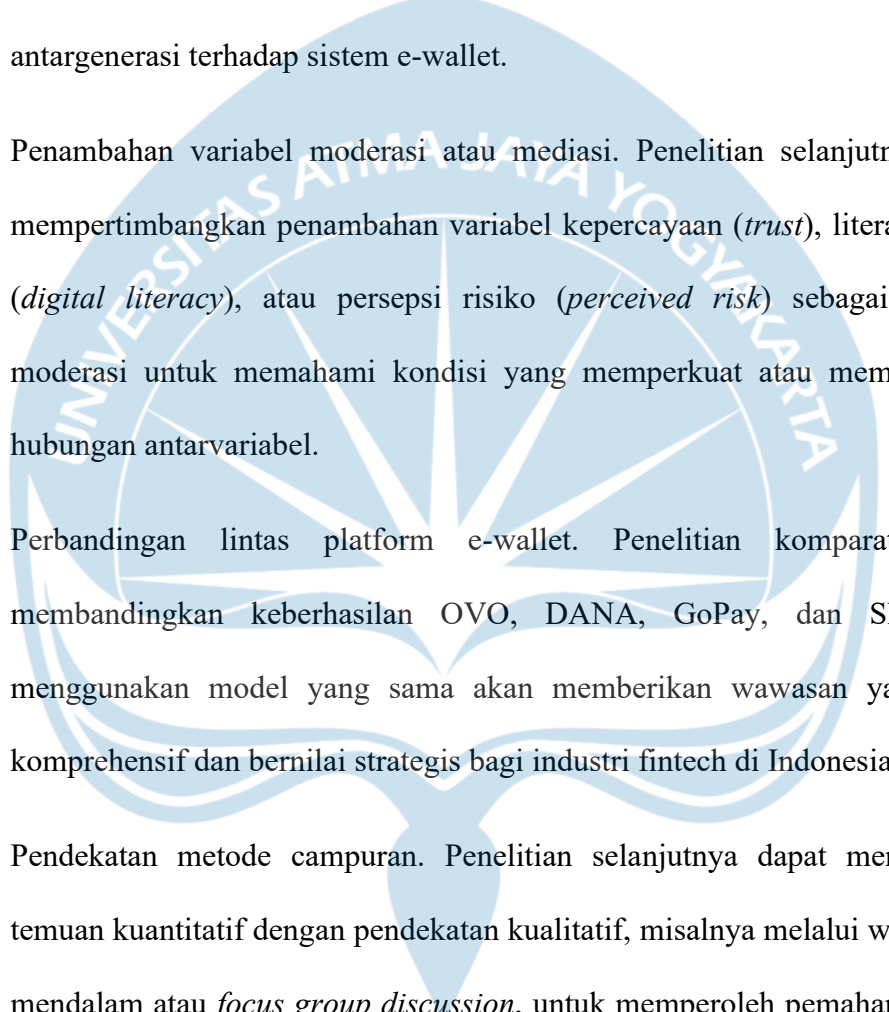
- a. Prioritaskan peningkatan stabilitas dan keandalan teknis sistem. Kualitas sistem merupakan prediktor terkuat kepuasan pengguna ($\beta = 0,395$) dan juga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan ($\beta = 0,383$). Manajemen OVO perlu memprioritaskan investasi pada infrastruktur teknis yang lebih andal, meminimalkan gangguan berupa kegagalan transaksi dan ketidakstabilan sistem, serta mempercepat mekanisme pemulihan saat terjadi gangguan.
- b. Tingkatkan akurasi dan konsistensi informasi transaksi. Nilai mean terendah pada kualitas informasi ditemukan pada akurasi ($X2.1 = 3,644$) dan konsistensi status transaksi ($X2.5 = 3,638$). OVO perlu memastikan bahwa setiap notifikasi transaksi mencerminkan kondisi aktual secara real-time dan status pembayaran selalu konsisten antara tampilan aplikasi dengan kondisi dana yang sebenarnya.

- c. Perbaiki responsivitas layanan pelanggan. Kecepatan respons customer service (X3.2) memperoleh nilai mean terendah di antara seluruh indikator (3,581). OVO perlu meningkatkan kapasitas dan kualitas layanan pelanggan, menetapkan standar respons yang lebih ketat, dan memperluas saluran bantuan yang mudah diakses pengguna Gen Z kapan pun dan di mana pun.
- d. Jangan andalkan angka pengguna aktif sebagai ukuran keberhasilan. Penolakan H7 membuktikan bahwa tingginya penggunaan OVO tidak berarti pengguna merasa puas. Manajemen OVO perlu secara aktif mengukur dan meningkatkan kepuasan pengguna, bukan hanya memantau angka *daily active users*. Strategi peningkatan kepuasan harus difokuskan pada perbaikan kualitas teknis dan layanan secara fundamental, karena kepuasan terbukti menjadi jembatan terkuat menuju manfaat bersih ($\beta = 0,570$).

5.3.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini membuka beberapa peluang bagi penelitian selanjutnya yang dapat mengembangkan dan memperluas temuan yang ada.

- a. Investigasi lebih lanjut terkait penolakan H7. Temuan bahwa penggunaan sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan membuka pertanyaan penting tentang faktor-faktor apa yang membuat pengguna Gen Z tetap menggunakan OVO meski tidak puas. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel *switching cost*, *habitual use*, atau *lock-in effect* untuk menjelaskan fenomena ini secara lebih komprehensif.

- 
- b. Perluasan cakupan geografis dan demografis. Penelitian selanjutnya dapat mereplikasi studi ini pada wilayah lain di Indonesia atau membandingkan hasil antar kota. Selain itu, perbandingan antara kelompok Gen Z dan Milenial dapat menghasilkan temuan yang lebih kaya tentang perbedaan ekspektasi antargenerasi terhadap sistem e-wallet.
 - c. Penambahan variabel moderasi atau mediasi. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan penambahan variabel kepercayaan (*trust*), literasi digital (*digital literacy*), atau persepsi risiko (*perceived risk*) sebagai variabel moderasi untuk memahami kondisi yang memperkuat atau memperlemah hubungan antarvariabel.
 - d. Perbandingan lintas platform e-wallet. Penelitian komparatif yang membandingkan keberhasilan OVO, DANA, GoPay, dan ShopeePay menggunakan model yang sama akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan bernilai strategis bagi industri fintech di Indonesia.
 - e. Pendekatan metode campuran. Penelitian selanjutnya dapat memperkaya temuan kuantitatif dengan pendekatan kualitatif, misalnya melalui wawancara mendalam atau *focus group discussion*, untuk memperoleh pemahaman yang lebih kontekstual tentang pengalaman pengguna OVO Gen Z di Yogyakarta secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ayubi, M., & Retnowardhani, A. (2025). Analisis keberhasilan sistem informasi manajemen pembelajaran menggunakan model DeLone dan McLean yang dimodifikasi. *Aptisi Transactions on Technopreneurship (ATT)*, 7(1), 1–14.
<https://att.aptisi.or.id/index.php/att/article/view/501>
- Bank Indonesia. (2018). *Peraturan Bank Indonesia Nomor 20/6/PBI/2018 tentang Uang Elektronik*. Bank Indonesia.
https://www.bi.go.id/id/regulasi/peraturan-bi/Pages/pbi_200618.aspx
- Chand, A., Liu, D., Zulfiqar, M., et al. (2025). Perceived quality in Fintech services: Expanding UTAUT2 and the DeLone and McLean Information System Success Models. *Business Process Management Journal*.
<https://doi.org/10.1108/BPMJ-08-2024-0754>
- Chelvarayan, A., Hau, L. C., Hasan, H., Ab Rashid, M. F., & Azmi, A. (2022). What drives university students to use e-wallet? *F1000Research*, 11, 945.
<https://doi.org/10.12688/f1000research.122201.2>
- Databoks. (2024). *Volume transaksi uang elektronik Indonesia 2024*. Katadata.
<https://databoks.katadata.co.id>
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
<https://doi.org/10.2307/249008>
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management*

<https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>

Estiyanti, N. M., Berliana, N. K. S., & Alam, H. S. (2023). Analysis of user satisfaction of fintech OVO using DeLone and McLean information system success model in Denpasar City. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(4), 2685–2691.

<http://www.jiip.stkipyapisdompnu.ac.id/jiip/index.php/JIIP/article/view/1848>

Ghozali, I. (2014). *Structural equation modeling: Metode alternatif dengan partial least square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

GoodStats. (2025). *Nilai transaksi uang elektronik sepanjang 2024 capai Rp2,5 kuadriliun*. <https://goodstats.id/article/nilai-transaksi-uang-elektronik-sepanjang-2024-capai-rp2-5-kuadriliun-iFpMa>

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. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>

Husaein, A., & Agustini, R. (2025). Analisis kualitas kepuasan pengguna aplikasi OVO menggunakan metode DeLone dan McLean (Kota Jambi). *Jurnal Manajemen Teknologi dan Sistem Informasi (JMS)*. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jms/article/view/2093>

Kuku, F. N., Laiya, R. A., Bumulo, F., Hasan, S., & Koem, S. (2025). Analisis keberhasilan penggunaan e-wallet DANA dengan model DeLone & McLean pada mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Sistem*

Informasi dan Teknologi, 4(2), 729–738.

<http://www.ojs.amiklps.ac.id/index.php/home/article/download/238/164>

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson.

Lwanga, S. K., & Lemeshow, S. (1991). *Sample size determination in health studies: A practical manual*. World Health Organization.

Mardiana, S., Tjakraatmadja, J. H., & Aprianingsih, A. (2015). DeLone–McLean information system success model revisited: The separation of intention to use — use and the integration of technology acceptance models. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5, 172–182. <https://www.econjournals.com/index.php/ijefi/article/view/1362>

Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>

Rahmatullah, R., Habibi, A., Khaeruddin, K., et al. (2025). A study of user satisfaction and net benefits in Indonesia through the DeLone and McLean model for e-government success. *Discover Sustainability*, 6(81). <https://doi.org/10.1007/s43621-025-01645-4>

Setia, H. A., Faruqi, A., & Aulia, V. R. (2025). Evaluation of HRMS success using DeLone & McLean. *Jurnal Teknologi dan Open Source*, 8(2), 529–538. <https://doi.org/10.36378/jtos.v8i2.4698>

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.).

Alfabeta.

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. <https://doi.org/10.2307/30036540>

Visa. (2023). *Consumer payment attitudes study 2023: Indonesia*. Visa Inc. <https://www.visa.co.id>

Widiyani, W., Sulistyowati, L., Mashudi, A., et al. (2025). Evaluasi keberhasilan sistem informasi e-wallet DANA menggunakan model DeLone dan McLean. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Islam Sultan Agung*. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/download/48443/1388>

LAMPIRAN

Lampiran 1. 1 Kuisiener Google Form

Analisis Keberhasilan Sistem Aplikasi OVO Menggunakan Model DeLone and McLean pada Generasi Z di Yogyakarta

Perkenalkan saya Selly Agnesia, mahasiswa S1 program studi Akuntansi Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang sedang melaksanakan penelitian skripsi mengenai keberhasilan sistem aplikasi OVO di kalangan Generasi Z di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) sebagai kerangka analisis. Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktu mengisi kuesioner ini dengan jujur dan lengkap. Seluruh informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan akademis. Atas partisipasi dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Jika terdapat pertanyaan dan kendala, dapat menghubungi saya melalui:

- WhatsApp: 081325812441
- Email Pribadi: sellyagnesia@gmail.com
- Email Mahasiswa: 220426667@students.ujy.ac.id

PERTANYAAN FILTER

Pertanyaan ini digunakan untuk memastikan Anda memenuhi kriteria responden penelitian. Mohon dijawab dengan jujur.

Berapa usia anda? *

- ☐ Usia diatas 28 tahun
- ☐ Usia 22-28 tahun
- ☐ Usia 16-21 tahun
- ☐ Usia di bawah 16 tahun

Apakah Anda saat ini berdomisili atau berkegiatan di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)? *

- ☐ Ya, saya berdomisili/berkegiatan di DIY
- ☐ Tidak

Apakah Anda saat ini memiliki dan aktif menggunakan aplikasi OVO? *

- ☐ Ya, saya pengguna aktif OVO
- ☐ Pernah menggunakan tetapi sudah tidak aktif
- ☐ Tidak pernah menggunakan OVO

DATA DEMOGRAFIS

Mohon isi data berikut sesuai dengan kondisi Anda yang sebenarnya.

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir / Status Pendidikan Saat Ini *

- ☐ SMA/SMK/Sederajat
- ☐ Diploma (D1/D2/D3/D4)
- ☐ Sarjana (S1)
- ☐ Lainnya

Pekerjaan / Kegiatan Utama Saat Ini *

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ Karyawan Swasta
- ☐ Wirausaha/Freelancer
- ☐ Belum bekerja
- ☐ Lainnya

Sudah berapa lama Anda menggunakan aplikasi OVO? *

- ☐ Kurang dari 1 tahun
- ☐ 1 – 2 tahun
- ☐ 2 – 3 tahun
- ☐ Lebih dari 3 tahun

Fitur OVO yang paling sering Anda gunakan (boleh pilih lebih dari satu)

- ☐ Pembayaran di merchant (scan QR / tap)
- ☐ Transfer dana ke sesama pengguna OVO
- ☐ Transfer ke rekening bank
- ☐ Pembayaran tagihan (listrik, air, internet, dll.)
- ☐ Pembelian pulsa / paket data
- ☐ OVO PayLater
- ☐ OVO Invest
- ☐ Lainnya

PERNYATAAN PENELITIAN

Keterangan: 1 – Sangat Tidak Setuju | 2 – Tidak Setuju | 3 – Kurang Setuju | 4 – Setuju | 5 – Sangat Setuju

Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas teknis aplikasi OVO, meliputi keandalan, kecepatan, kemudahan, dan keamanan sistem.

Aplikasi OVO dapat diakses dengan mudah tanpa mengalami kendala teknis yang berarti.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Aplikasi OVO merespons setiap perintah (klik/tap) dengan cepat dan tanpa jeda yang mengganggu.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Aplikasi OVO bekerja secara stabil dan jarang mengalami gangguan (error/force close) saat digunakan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Tampilan antarmuka (interface) aplikasi OVO mudah dipahami dan nyaman digunakan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Aplikasi OVO menyediakan fitur keamanan yang memadai untuk melindungi data dan dana saya (misalnya: PIN, biometrik, OTP).

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Back

Next

Clear form

PERNYATAAN PENELITIAN

Keterangan: 1 – Sangat Tidak Setuju | 2 – Tidak Setuju | 3 – Kurang Setuju | 4 – Setuju | 5 – Sangat Setuju

Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas output informasi yang dihasilkan oleh aplikasi OVO, meliputi akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, dan format penyajian.

Notifikasi transaksi yang saya terima dari OVO selalu akurat dan sesuai dengan transaksi yang saya lakukan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Saldo OVO saya selalu diperbarui secara tepat waktu setelah setiap transaksi selesai.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Riwayat transaksi yang ditampilkan aplikasi OVO lengkap dan mencakup semua aktivitas yang pernah saya lakukan.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Informasi yang disajikan oleh aplikasi OVO (promosi, detail transaksi, status pembayaran) disajikan dalam format yang jelas dan mudah dipahami.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Informasi mengenai status transaksi (berhasil/gagal/pending) yang ditampilkan OVO selalu sesuai dengan kondisi sebenarnya.

1 2 3 4 5

Sangat Tidak Setuju ☐ ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Setuju

Back

Next

Clear form

PERNYATAAN PENELITIAN

Keterangan: 1 = Sangat Tidak Setuju | 2= Tidak Setuju | 3 = Kurang Setuju | 4 = Setuju | 5 = Sangat Setuju

Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas dukungan dan layanan yang diberikan oleh OVO kepada pengguna, termasuk respons terhadap keluhan dan ketersediaan bantuan

OVO menyediakan berbagai saluran bantuan (live chat, email, telepon, media sosial) yang mudah diakses saat saya membutuhkan bantuan.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Customer service OVO memberikan respons yang cepat ketika saya melaporkan masalah atau mengajukan pertanyaan.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Masalah yang saya laporkan kepada customer service OVO diselesaikan secara tuntas dan memuaskan.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Informasi panduan penggunaan (FAQ/Help Center) yang disediakan OVO mudah dipahami dan membantu saya menyelesaikan masalah secara mandiri.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

OVO memberikan tindak lanjut yang jelas dan transparan terhadap setiap keluhan yang saya sampaikan.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Back

Next

Clear form

PERNYATAAN PENELITIAN

Keterangan: 1 = Sangat Tidak Setuju | 2= Tidak Setuju | 3 = Kurang Setuju | 4 = Setuju | 5 = Sangat Setuju

Penggunaan Sistem (Use)

Intensitas dan keaktifan Anda dalam menggunakan aplikasi OVO untuk berbagai keperluan transaksi.

Saya menggunakan aplikasi OVO secara rutin dalam aktivitas transaksi sehari-hari saya.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Saya memanfaatkan berbagai fitur yang tersedia di aplikasi OVO (bukan hanya satu fitur saja).

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

OVO menjadi pilihan utama saya dibandingkan metode pembayaran lain (kartu debit, tunai, atau e-wallet lain) untuk transaksi sehari-hari.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Saya merasa nyaman dan percaya diri menggunakan OVO untuk transaksi dengan nilai yang cukup besar.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Saya aktif menggunakan OVO meskipun pernah mengalami kendala teknis sebelumnya.

1

2

3

4

5

Sangat Tidak Setuju

☐

☐

☐

☐

☐

Sangat Setuju

Back

Next

Clear form

68

Sangat Tidak Setuju

Tidak Setuju

1

2

3

4

5

Sangat Setuju

Saya merasa puas dengan performa teknis aplikasi OVO.

1

2

3

4

5

Saya merasa puas dengan kualitas dan akurasi informasi yang disajikan oleh aplikasi

1

2

3

4

5

Saya merasa aplikasi OVO lebih memuaskan dibandingkan aplikasi lain yang pernah saya coba.

1

2

3

4

5

Rendahnya biaya transaksi membuat saya tertarik untuk menggunakan OVO

1

2

3

4

5

Berikut ini manfaat yang Anda rasakan dari penggunaan aplikasi OVO dalam kehidupan sehari-hari

1 = Sangat Tidak Setuju | 2 = Tidak Setuju | 3 = Kurang Setuju | 4 = Setuju | 5 = Sangat Setuju

Bersih (Net Benefits)

Rendahnya biaya transaksi membuat saya tertarik untuk menggunakan OVO

1

2

3

4

5

OVO membantu saya melakukan transaksi dengan lebih cepat dan efisien

1

2

3

4

5

OVO memudahkan saya dalam bertransaksi

1

2

3

4

5

Menggunakan OVO memberikan rasa aman dan nyaman dalam bertransaksi

1

2

3

4

5

OVO membantu pengelolaan keuangan pribadi saya sehari-hari menjadi lebih teratur

1

2

3

4

5

Secara keseluruhan, penggunaan OVO memberikan manfaat nyata bagi kehidupan sehari-hari saya.

1

2

3

4

5

Back

Next

Back

Submit

Lampiran 1. 2 Jawaban Kuisisioner

X 1.1	X 1.2	X 1.3	X 1.4	X 1.5	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 3.1	X 3.2	X 3.3	X 3.4	X 3.5	Z 1.1	Z 1.2	Z 1.3	Z 1.4	Z 1.5	Z 2.1	Z 2.2	Z 2.3	Z 2.4	Z 2.5	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
4	5	4	3	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	5	5	5	4	5	4	5	4	2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5
4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4
5	4	3	4	4	5	5	5	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4
5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	4
5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4
5	5	5	5	5	5	4	5	3	4	5	5	5	4	5	5	3	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4
5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4
5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
3	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	5	4	5	3	4	5	4	5	3
4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5
5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	2	3	4	4	4	5	5	5	3	4	5	4	3	4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	2	2	4	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4
5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4
5	5	4	4	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5
4	4	3	5	4	4	5	4	5	5	5	3	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5
4	5	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4
4	4	5	3	5	4	5	5	4	3	3	4	4	3	5	5	4	4	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
4	3	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	3	5	5	4	4	5	2	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5
4	4	3	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	5	4	3	5
4	5	4	4	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4
5	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4
4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4

3	4	3	3	5	4	5	3	3	5	4	3	5	4	3	4	3	5	4	4	4	3	5	4	5	5	4	5	4	4	
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	5	
4	3	5	4	3	4	5	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	4	5	3	5	2	3	4	4	3	2	3	5	
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	5	4	5	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	5	4
4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4
4	3	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5
5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4
3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	5	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
3	4	4	5	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3
5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	5	4	4
5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	3	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5
5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	3	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4
4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4
4	4	4	4	4	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	3	4	4	3	3	5	5
3	4	5	4	3	4	4	5	2	4	3	2	3	4	3	5	3	4	2	4	4	5	3	4	5	5	4	3	4	5	4
4	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
4	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4
5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	2	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	3
4	5	4	5	5	4	3	4	3	5	4	5	5	4	4	4	5	3	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4
4	4	3	4	5	4	3	5	5	4	5	4	4	3	4	5	4	4	4	5	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	4	5	4	5	3	3	3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	5
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	3	5	5
5	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	4	4	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	2	2	3	2	4
2	2	2	1	1	3	3	3	3	3	1	3	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4

5	5	5	5	5	1	2	1	1	2	5	5	4	5	4	3	4	5	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
3	4	3	4	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	1	3	1	3	4	4	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	3	2	3	3	2	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	
5	4	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	
5	4	4	3	3	4	5	4	4	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	3	4	4	
2	2	2	3	3	5	5	5	5	5	2	2	3	2	2	3	3	4	2	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
3	4	4	4	5	4	3	2	3	3	4	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	3	2	2	2	4	4	3	4	3	
3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	
1	2	1	2	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	2	1	2	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	
4	4	4	4	4	1	2	1	2	1	5	3	4	5	5	4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	5	5	
1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	4	5	5	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	
4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
4	5	3	5	4	3	1	1	3	2	3	5	3	4	3	2	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
3	3	3	3	3	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	3	3	4	4	3	3	3	
5	4	5	4	4	3	2	4	4	3	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	5	4	4	3	3	4	4	4	4	
5	5	5	5	4	2	3	2	3	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	
2	3	2	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	4	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	
2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	3	2	3	2	
1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	2	3	3	3	3	1	2	1	1	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	3	
3	3	2	2	2	3	3	3	2	4	2	2	3	2	1	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	
5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1	2	2	2	1	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	4	3	
5	3	4	4	5	3	3	3	3	2	5	5	3	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	
3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	1	3	2	2	2	4	4	4	4	3	5	4	4	4	5	
4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	5	5	4	5	5	3	4	3	3	3	4	5	5	4	5	4	4	4	3	3	
2	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	1	1	3	2	2	
3	3	3	3	4	2	3	2	3	2	1	1	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2	2	3	2	2	
4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	3	4	2	4	2	4	3	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
2	2	3	1	2	4	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

2	3	3	3	3	2	1	1	1	1	5	5	5	5	4	3	1	2	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
3	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	5	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	3	1	3	5	4	5	4	3	3	3	3	3	3	4	3	2	4
2	3	3	2	4	3	3	4	3	1	2	1	1	1	3	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	1	1	1	1	1
2	2	1	1	1	4	3	3	3	3	3	4	2	4	3	4	2	2	3	4	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2
3	3	2	2	2	3	4	4	3	4	5	5	5	5	4	4	3	3	4	3	2	2	3	3	2	3	3	4	5	4
4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	1	1	2	1	2	3	3	3	3	3	4	4	3	4
2	2	3	2	3	1	2	2	1	2	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	3
4	4	2	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	1	1	1	1	1	1	2	3	2	3
3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	4	3	4	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
4	4	4	5	4	4	4	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	5	5	3	3	4	4	4
5	5	5	4	4	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
2	2	1	2	1	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	3	1	2
3	4	3	3	4	2	2	3	3	2	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	2	2	3
4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4
3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1
1	1	3	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	1	3	1	3	3	4	3	4	3
4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	3	4	3	5
4	4	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1
3	2	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3
4	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	3	5	4	4	4
2	3	3	3	3	4	3	4	5	4	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	4	3	2	3	4	5	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	2	3	2	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	2	3	2	3
4	3	3	4	3	2	1	3	3	1	3	3	3	3	5	4	4	3	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3
4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3
5	3	4	5	4	2	2	2	2	2	4	4	3	4	2	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	5	4
2	1	1	1	2	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	3	5	5	4	5	5
4	3	4	3	3	4	3	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	3	4

3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	1	2	3	3
3	4	3	4	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	4	5	4	5	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3
5	5	5	3	5	3	2	2	2	3	4	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	5	4	4	4	4	5
4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2	3	1	2	2	1	2	3	2	2	2	2
4	4	4	4	5	3	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	4	5	4	5	3	4	3
3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	5	4	3	3	3	2	4	4	3	3	4	4
5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5	4	3	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4
2	3	2	2	1	3	3	3	2	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
3	3	2	3	3	4	5	4	3	4	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	4	3	3	2	3	3	2	3	2	2
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3
4	2	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4
3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	3	1	3	3	3	4	5	4	4	5	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2
4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	2	3	3	3
3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5
3	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	1	1	2	1	2	3	1	2	2
4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	5	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3
2	1	2	2	2	5	5	4	5	5	1	2	1	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	1	1
4	4	3	4	4	2	2	2	2	1	5	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3
4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	2	3	2	2	3	4	5	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3
4	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	2	2	2
4	3	3	3	3	1	1	2	1	2	5	5	5	5	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	5	5	4	4
4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	4	4	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1
3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	1	2	2	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3	2	3	3
4	4	3	3	2	3	2	2	3	3	4	3	4	4	4	1	1	2	1	1	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5
3	3	4	4	4	4	5	4	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	2	3	3	3	2	4	3	3	4	3

3	2	3	2	2	3	4	4	4	4	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	2	3	2
3	2	3	3	3	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	5	5	5	5	4
3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
3	2	2	1	2	2	3	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4
5	5	5	5	4	3	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3
3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4
3	2	3	2	2	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	3	3	3	2
3	4	4	4	4	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	4	4	4	3	4	1	2	3	1	1	3	2	2	3	2
3	5	4	5	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	4	4	5	4	4
3	4	4	3	3	1	2	3	2	3	5	4	3	4	4	2	2	3	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3
4	5	4	5	5	3	2	3	3	3	4	3	3	3	5	5	4	5	5	5	4	4	3	4	4	5	5	5	5	5
2	2	2	3	2	5	4	3	5	4	3	3	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	4	4
1	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	1	2	2	1	1	2	3	3	3	4
3	3	3	3	3	5	5	5	4	5	3	4	4	5	5	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
1	1	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	5	4	4	5	4	4	3	3	2	3	4	3	2	2	2	2
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	5	4	3	4	4	3	5	5	4	4	3	3	3

Lampiran 1.3 Hasil Olah Data SmartPLS

Statistik Deskriptif

Indicators													
Name	No.	Type	Missings	Mean	Median	Scale min	Scale max	Observed min	Observed max	Standard deviation	Excess kurtosis	Skewness	Cramér-von Mises p value
X1.1	1	MET	839	3.638	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.046	-0.177	-0.552	0.000
X1.2	2	MET	839	3.663	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.054	-0.180	-0.581	0.000
X1.3	3	MET	839	3.600	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.026	-0.114	-0.536	0.000
X1.4	4	MET	839	3.675	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.064	-0.225	-0.576	0.000
X1.5	5	MET	839	3.725	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.095	-0.343	-0.588	0.000
X2.1	6	MET	839	3.644	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.069	-0.334	-0.489	0.000
X2.2	7	MET	839	3.675	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.064	-0.225	-0.576	0.000
X2.3	8	MET	839	3.694	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.084	-0.334	-0.553	0.000
X2.4	9	MET	839	3.650	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.074	-0.338	-0.518	0.000
X2.5	10	MET	839	3.638	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.075	-0.378	-0.483	0.000
X3.1	11	MET	839	3.606	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.061	-0.345	-0.456	0.000
X3.2	12	MET	839	3.581	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.058	-0.347	-0.472	0.000
X3.3	13	MET	839	3.625	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.053	-0.231	-0.561	0.000
X3.4	14	MET	839	3.638	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.040	-0.130	-0.574	0.000
X3.5	15	MET	839	3.656	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.067	-0.293	-0.523	0.000
Z1.1	16	MET	839	3.712	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.103	-0.433	-0.536	0.000
Z1.2	17	MET	839	3.656	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.055	-0.203	-0.563	0.000
Z1.3	18	MET	839	3.625	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.041	-0.173	-0.538	0.000
Z1.4	19	MET	839	3.631	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.058	-0.271	-0.525	0.000
Z1.5	20	MET	839	3.581	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.058	-0.367	-0.408	0.000
Z2.1	21	MET	839	3.631	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.053	-0.243	-0.514	0.000
Z2.2	22	MET	839	3.619	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.054	-0.267	-0.511	0.000
Z2.3	23	MET	839	3.638	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.064	-0.294	-0.522	0.000
Z2.4	24	MET	839	3.663	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.066	-0.271	-0.541	0.000
Z2.5	25	MET	839	3.694	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.072	-0.245	-0.590	0.000
Y1	26	MET	839	3.681	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.057	-0.154	-0.614	0.000
Y2	27	MET	839	3.688	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.073	-0.269	-0.573	0.000
Y3	28	MET	839	3.650	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.074	-0.338	-0.518	0.000
Y4	29	MET	839	3.663	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.066	-0.271	-0.541	0.000
Y5	30	MET	839	3.663	4.000	1.000	5.000	1.000	5.000	1.054	-0.180	-0.581	0.000

Validitas Konvergen

	X1.	X2.	X3.	Y	Z1.	Z2.
X1.1	0.875					
X1.2	0.885					
X1.3	0.880					
X1.4	0.886					
X1.5	0.884					
X2.1		0.880				
X2.2		0.883				
X2.3		0.898				
X2.4		0.859				
X2.5		0.862				
X3.1			0.866			
X3.2			0.853			
X3.3			0.884			
X3.4			0.882			
X3.5			0.825			
Y1				0.882		
Y2				0.880		
Y3				0.871		
Y4				0.880		
Y5				0.868		
Z1.1					0.890	
Z1.2					0.879	
Z1.3					0.859	
Z1.4					0.874	
Z1.5					0.849	
Z2.1						0.888
Z2.2						0.870
Z2.3						0.874
Z2.4						0.890
Z2.5						0.889

Reliabilitas dan AVE

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted ...
X1.	0.929	0.930	0.946	0.777
X2.	0.925	0.927	0.943	0.768
X3.	0.914	0.915	0.935	0.744
Y	0.924	0.925	0.943	0.768
Z1.	0.920	0.922	0.940	0.758
Z2.	0.929	0.929	0.946	0.778

Validitas Diskriminan

	X1.	X2.	X3.	Y	Z1.	Z2.
X1.						
X2.	0.292					
X3.	0.385	0.215				
Y	0.633	0.494	0.601			
Z1.	0.620	0.464	0.580	0.701		
Z2.	0.652	0.501	0.548	0.814	0.604	

Koefisien Determinasi (R^2)

	R-square	R-square adjusted
Y	0.644	0.639
Z1.	0.517	0.507
Z2.	0.543	0.531

Relevansi Prediktif (Q^2)

	Q^2 predict	RMSE	MAE
Z1.	0.494	0.721	0.538
Z2.	0.521	0.700	0.502
Y	0.532	0.691	0.548

Pengujian Hipotesis (Bootstrapping)

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ($ O/STDEV $)	P values
X1. -> Z1.	0.383	0.385	0.064	5.987	0.000
X1. -> Z2.	0.395	0.397	0.074	5.377	0.000
X2. -> Z1.	0.256	0.257	0.061	4.213	0.000
X2. -> Z2.	0.273	0.274	0.054	5.061	0.000
X3. -> Z1.	0.346	0.346	0.058	5.988	0.000
X3. -> Z2.	0.274	0.275	0.064	4.252	0.000
Z1. -> Y	0.329	0.330	0.063	5.250	0.000
Z1. -> Z2.	0.067	0.065	0.075	0.891	0.373
Z2. -> Y	0.570	0.570	0.051	11.131	0.000

Lampiran 1. 4 Hasil Turnitin

TURNITIN SELLY.pdf			
ORIGINALITY REPORT			
	9%	9%	11%
	SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS
			6%
			STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	repository.unissula.ac.id		2%
	Internet Source		
2	repository.ub.ac.id		1%
	Internet Source		
3	Submitted to Universitas Islam Negeri Raden Fatah		1%
	Student Paper		
4	jimfeb.ub.ac.id		1%
	Internet Source		
5	journal.ipm2kpe.or.id		1%
	Internet Source		
6	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang		<1%
	Student Paper		
7	scholar.unand.ac.id		<1%
	Internet Source		
8	Tia Rahmawati, M. Nur Afif, Ayi Jamaludin Azis. "ANALISIS PENERAPAN SISTEM SMARTSHEET TERHADAP PENGENDALIAN PERSEDIAAN DI PT ABC", Jurnal Maneksi, 2025		<1%
	Publication		
9	Athaya Putri Azahra, Baby Lolita Basyah. "User Satisfaction and Net Benefits in Lecturer Secretariat Monitoring Systems", Academia Open, 2026		<1%
	Publication		