



Tersedia Online : <http://e-journals.unmul.ac.id/>

ADOPSI TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (ATASI)

Alamat Jurnal : <http://e-journals2.unmul.ac.id/index.php/atasi/index>



Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Model Delone & Mclean

Ariel Caturputra Kalew¹⁾, Alda Novianty²⁾, Bayu Abdiar Rahman³⁾, Gracela Novrilianti⁴⁾, Gusva Pratama⁵⁾, Muhammad Riswan⁶⁾, Septya Maharani^{7*)}

Sistem Informasi, Fakultas Teknik, Universitas Mulawarman

E-Mail : arielcatur1305@gmail.com¹⁾; aldanovianty1@gmail.com²⁾; bayuabdiarr@gmail.com³⁾; gracelauj@gmail.com⁴⁾; bayuabdiarr@gmail.com⁵⁾; muhammadriswan94@gmail.com⁶⁾; septyamaharani@gmail.com^{7*)}

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 04 Oktober 2022
Revised : 16 Oktober 2022
Accepted : 30 November 2022
Available online :
25 November 2022

Keywords:

User Satisfaction
Delone & MC. Lean Model
Online Survey
Google Forms

Kata Kunci :

Kepuasan Pengguna
Model Delone & MC. Lean
Survey Online
Google Form

APA style in citing this article:

Kalew, A. C., Novianty, A., Rahman, B. A., Novrilianti, G., Pratama, G., Riswan, M., & Maharani, S. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Layanan Google-Forms Sebagai Media Survey Online Menggunakan Model Delone & Mclean. *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 1(2), 129-134.
<https://doi.org/10.30872/atasi.v1i2.425>

ABSTRACT

Activities of conducting surveys or distributing forms, are usually faced with a lot of data that must be processed in various ways or methods, the large amount of data obtained makes data processing very expensive and time consuming. With the presence of the Google Forms service, it is hoped that it will make it easier for users who are conducting online survey activities. The purpose of this study was to see the relationship between the variables on the satisfaction of Google Forms service users in Samarinda City using the DeLone & McLean model. Tthis study the researchers only used 5 variables, namely, System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, and User Satisfaction. The sampling technique used is a convenience sampling approach. The results obtained are the variables of System Quality (X1), Information Quality (X2), Service Quality (X3), and Use (X4) effect on User Satisfaction (User satisfaction) (Y).

ABSTRAK

Kegiatan melakukan survei atau membagikan formulir, biasanya dihadapkan dengan banyaknya data yang harus diolah dengan berbagai cara atau metode, besarnya jumlah data yang didapatkan membuat pengolahan data memakan biaya dan waktu yang sangat lama. Dengan hadirnya layanan Google Forms diharapkan dapat memudahkan para pengguna yang sedang melakukan kegiatan survei online. Tujuan Penelitian ini untuk melihat hubungan antara variabel-variabel terhadap kepuasan pengguna layanan Google Forms di Kota Samarinda menggunakan model DeLone & McLean. Model DeLone & McLean. Pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan 5 variabel saja yaitu, Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah pendekatan convenience sampling. Hasil penelitian yang diperoleh adalah variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) (X1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2), Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X3), dan Penggunaan (*Use*) (X4) memiliki berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) (Y).

2022 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY NC SA license.

1. PENDAHULUAN

Maraknya kegiatan melakukan survei atau membagikan formulir, biasanya dihadapkan dengan banyaknya data yang harus diolah dengan berbagai cara atau metode. Besarnya jumlah data yang didapatkan, berbanding lurus dengan survei maupun formulir yang dibagikan dan didapatkan dari responden. Hal tersebut tentu memakan waktu yang sangat lama. Oleh karena itu, Google menyediakan fitur yang dapat memudahkan penggunaannya dalam membuat sebuah survei atau formulir (Handayani, Aini, Choliso, & Agustina, 2018). Tujuannya agar akses

*) Corresponding Author

<https://doi.org/10.30872/atasi.v1i2.425>

2022 Adopsi Teknologi dan Sistem Informasi (ATASI) with CC BY NC SA license.

informasi yang dibutuhkan pengguna dari responden menjadi lebih cepat dan secara otomatis tersimpan dalam layanan Google tersebut. Salah satunya adalah layanan yang disediakan oleh Google yaitu Google Forms, Bebas kertas, analisis cepat, dan mudah didokumentasikan.

Google Forms atau yang disebut google formulir merupakan alat yang berguna untuk membantu kita dalam merencanakan acara, mengirim survei atau mengumpulkan informasi yang mudah dengan cara yang efisien, Google Forms juga aplikasi bagian dari google yang paling sering digunakan dalam pencarian data internet . Pada aplikasi Google Forms kita juga bisa memanfaatkannya sebagai media berbasis online untuk kebutuhan kita khususnya dalam pembuatan kuesioner online, sehingga pengolahan data lebih terjamin dan terintegrasi dengan baik karena dengan memanfaatkan komputer sebagai pengolahan data elektronik (Handayani et al., 2018).

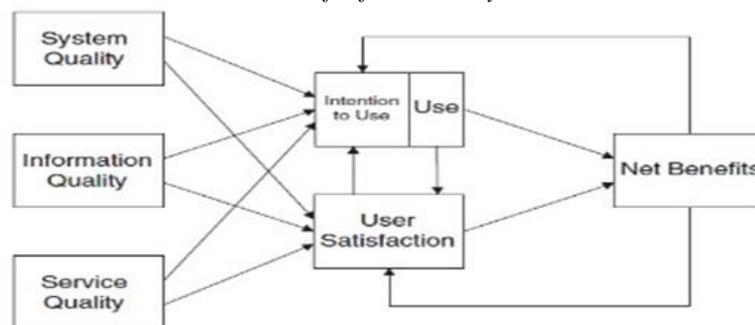
Kepuasan pengguna dalam penggunaan layanan Google-Forms mampu diukur dengan menggunakan teori yang dapat mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu teknologi. Salah satunya adalah Model DeLone & McLean, dipilih oleh peneliti dalam penelitian ini karena pada model ini menguji kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan penggunaan terhadap tingkat kepuasan pengguna (Febriadi & Nasution, 2017). Sementara model lain tidak memiliki konstruksi tersebut. Seperti model *Technology Acceptance Model (TAM)* yang meneliti persepsi pengguna terhadap teknologi dapat mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan penggunaan teknologi, tetapi tidak bisa mengukur kepuasan pengguna terhadap sistem (Angelina, Hermawan, & Suroso, 2019).

Model Delone & McLean digunakan untuk melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna Layanan Google-Forms dengan menganalisis hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna, kualitas informasi dengan kepuasan pengguna, kualitas layanan terhadap pengguna dan penggunaan terhadap kepuasan pengguna.

2. TINJAUAN PUSAKA

A. Model Delone & McLean

Model DeLone dan McLean adalah sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, model ini dikenal sebagai model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid oleh para peneliti. Model DeLone dan McLean (1992) tercipta berdasarkan kajian teoritis dan empiris mengenai sistem informasi yang tercipta oleh para peneliti pada sekitar tahun 1970-an dan 1980-an. Model yang untuk mengukur tingkat kesuksesan, dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 2003, dalam penelitiannya yang berjudul : *The Delone and Mc. Lean Model of Information System Success: A Ten-Year Update*.



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & Mclean, 2003)

Model kesuksesan sistem informasi D&M terdapat beberapa perubahan yaitu:

1. Kualitas layanan (*service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan (*use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

Dari setiap elemen yang ada dalam model kesuksesan DeLone dan McLean masih diperlukan penguraian lebih lanjut agar lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sebuah sistem 21 informasi. Setiap item-item tersebut telah dikelompokkan sebagai berikut:

1. Kualitas Informasi (*Sytem Quality*) adalah framework sistem yang menunjukkan kemampuan perangkatnya. Kualitas sistem bertujuan untuk mengukur dari kemudahan penggunaan. Kualitas sistem diukur menggunakan parameter diantaranya adalah kegunaan (*Usability*), ketersediaan (*Availability*), keandalan (*Reliability*), kemampuan beradaptasi (*Adaptability*) dan respon (*Response*).
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sebuah sistem. Kualitas informasi mengukur keakuratan (*Accurancy*), ketepatan waktu (*Timeless*), kelengkapan (*Completeness*), relevan (*Relevance*) dan format (*Format*).
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) adalah membandingkan harapan pengguna dan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Komponen dari berhasilnya sistem merupakan bagian dari kualitas layanan.

Berikut komponen untuk mengukur kualitas layanan yaitu nyata (*Tangible*), keandalan (*Reability*), kecepatan respon (*Quick Responsiveness*), jaminan (*Assurance*) dan empati (*Empathy*).

4. Pengguna (*Use*) atau *Usage Intentions* ditujukan untuk mengetahui seberapa sering pengguna informasi memakai sistem tersebut. Penggunaan sistem mengukur frekuensi penggunaan, waktu penggunaan, jumlah akses, pola penggunaan dan ketergantungan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) ialah respon yang diberikan oleh pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem. Pengukuran dari kepuasan pengguna di lihat dari indikator seperti keefektifan (*Effectiveness*), efisiensi (*Efficiency*), dan kepuasan (*Satisfaction*) terhadap sistem yang digunakan. Contoh *User Interface* (UI) dan *User Experience* (UX).
6. Manfaat Tambahan (*Net Benefits*) adalah ukuran dari keberhasilan yang paling penting dikarenakan manfaat tambahan menerima keseimbangan antara dampak positif dan negative. Pada net benefit, sistem membahas terkait dampak, hasil serta manfaat dari sistem terhadap kebutuhan pengguna dan kesuksesan perusahaan. Contohnya adalah didalam pengambilan keputusan dan produktivitas agar menjadi lebih baik.

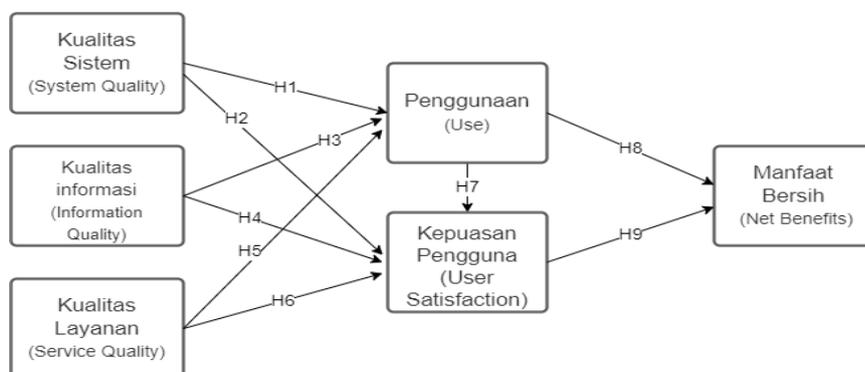
B. Struktural Equation Model

Structural Equation Modeling (SEM) adalah persamaan permodelan yang memungkinkan peneliti untuk bersamaan memeriksa rangkaian variabel yang saling terkait ketergantungan antara satu rangkaian model yang terhubung oleh beberapa variabel. Kemampuan SEM yang secara bersamaan dapat menguji hubungan variabel yang dimasukkan ke dalam sebuah model yang terintegrasi memberikan kontribusi pada banyak penelitian. Dalam penelitian pemanfaatan SEM digunakan di berbagai disiplin ilmu seperti manajemen strategis, pemasaran dan psikologi (Astrachan, Patel, & Wanzenried, 2014). Secara statistik, SEM merupakan versi lanjutan dari prosedur permodelan linear umum (seperti analisis regresi berganda) dan digunakan untuk menilai apakah model hipotesis yang dibuat konsisten dengan data yang dikumpulkan untuk menggambarkan teori yang ada (Widagdo, 2018)

SEM dikenal sebagai analisis struktur kovarians atau model struktur linear yang menggunakan beberapa analisis regresi, analisis jalur, analisis faktor, penggunaan data yang dikumpulkan dari sejumlah asumsi dalam model teoritis hubungan antar variabel untuk diproses, menurut model teori dan tingkat konsistensi antara data aktual. Kemudian melakukan evaluasi dari model teoritis dan dimodifikasi untuk memenuhi kompleksitas tentang hubungan antara kehidupan nyata dengan tujuan penelitian kuantitatif beberapa faktor (Widagdo, Susanto, & Ramadiani, 2016). Beberapa variabel penelitian pada bidang tertentu tidak dapat diukur secara langsung (bersifat laten) sehingga membutuhkan berbagai indikator lain untuk mengukur variable tersebut. SEM memungkinkan penelitian secara statistik untuk menguji hubungan antara variabel laten berbasis teori dan variabel menggunakan indikator dengan pengukuran secara langsung pada variabel yang diteliti (Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2014).

3. METODE PENELITIAN

Model yang digunakan pada penelitian ini adalah sebuah model yang menggunakan model DeLone & McLean 2003. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction*. Metode DeLone and McLean akan digunakan sebagai model mengukur kepuasan penggunaan layanan Google-Forms sebagai media survey online dikota samarinda. Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan Google-Forms dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Model Konseptual De Lone & Mc Lean

Berdasarkan model konseptual penelitian ini maka dapat di susun beberapa hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut :

1. “Hipotesis 1 (H1) : Pengaruh Kualitas Sistem (KS) hubungan terhadap pengguna (PE) dalam penggunaan Google-Forms”.

2. “Hipotesis 2 (H2) : Pengaruh Kualitas Sistem (KS) hubungan terhadap kepuasan pengguna(KP) dalam penggunaan Google-Forms”.
3. “Hipotesis 3 (H3) : Pengaruh Kualitas Informasi (KI) hubungan terhadap pengguna(PE) dalam penggunaan Google-Forms”.
4. “Hipotesis 4 (H4) : Pengaruh Kualitas Informasi (KI) hubungan terhadap kepuasan pengguna(KP) dalam penggunaan Google-Forms”.
5. “Hipotesis 5 (H5) : Pengaruh pelayanan (P) hubungan terhadap pengguna(PE) dalam penggunaan Google-Forms”.
6. “Hipotesis 6 (H6) : Pengaruh pelayanan (P) hubungan terhadap kepuasan pengguna(KP) dalam penggunaan Google-Forms”.
7. “Hipotesis 7 (H7) : Pengaruh kepuasan pengguna (KP) hubungan terhadap pengguna(P) dalam penggunaan Google-Forms”.
8. “Hipotesis 8 (H8) : Pengaruh pengguna (PE) hubungan terhadap manfaat(B) dalam penggunaan Google-Forms”.
9. “Hipotesis 9 (H9) : Pengaruh kepuasan pengguna (KP) hubungan terhadap pengguna(P) dalam penggunaan Google-Forms”.

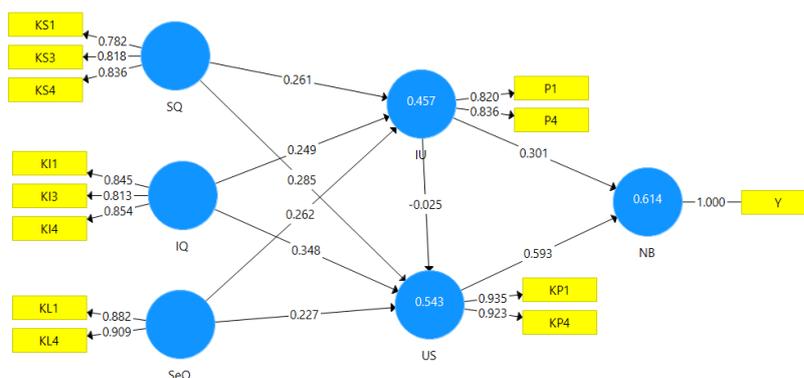
4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Responden Penelitian

Proses pengambilan sampel penelitian yang dilakukan terhadap masing-masing generasi pengguna secara acak di Kota Samarinda dengan menggunakan prosedur penarikan sampel. Akhirnya total responden yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan data statistik untuk menjelaskan karakteristik responden yang terlibat dalam penelitian ini.

B. Model Pengukuran (*Outer Model*)

Model pengukuran (*Outer Model*) dalam penelitian ini adalah model pengukuran reflektif yang dikembangkan berdasarkan *classical test theory* dan psikometrik (Yamin & Kurniawan, 2011). Indikator reflektif merupakan indikator yang bersifat manifestasi terhadap konstruk dan sesuai dengan *classical test theory* yang mengasumsikan bahwa *variance* di dalam pengukuran *score* variabel laten merupakan fungsi dari *true score* ditambah dengan *error*.



Gambar 3. Hasil Model Pengukuran Menggunakan SmartPLS

Arah kausalitas mengalir dari konstruk ke indikator sehingga indikator diasumsikan mencerminkan variasi dalam variabel laten. Dengan kata lain, apabila terjadi perubahan dalam konstruk maka akan berdampak pada perubahan dalam seluruh indikatornya. validitas konvergen dapat ditentukan dengan mengetahui nilai *Outer Loadings*, uji multikolinearitas, *Cronbach's Alpha*, *Composite reliability* (CR) dan *Average Variance Extracted* (AVE). Untuk hasil model pengukuran dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Hasil Model pengukuran tiap Variabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Average Variance Extracted (AVE)	Composite Reliability	R2
IQ	0,787	0,701	0,876	0,788
IU	0,642	0,686	0,814	0,543
NB	1,000	1,000	1,000	1,000
SQ	0,743	0,660	0,853	0,747
SeQ	0,755	0,802	0,890	0,763

US	0,841	0,862	0,926	0,845
----	-------	-------	-------	-------

Berdasarkan pada tabel 1 dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha (CA)* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0.7 sehingga dapat dikatakan memiliki tingkat reliabilitas yang baik. Hasil ini sesuai dengan pembahasan pada Sub bab 4.8. bahwa nilai *Cronbach's Alpha* adalah ukuran yang digunakan untuk mengetahui seberapa baik suatu set indikator yang digunakan untuk mengukur suatu variabel laten atau dimensi. Menurut Litwin (1995) mengemukakan bahwa nilai *cronbach's alpha* harus lebih besar dari 0.7. Jika nilai *cronbach's alpha* diantara 0.6 – 0.7 maka tingkat konsistensi masih dapat diterima (Hartono, 2010). nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0.5.

C. Model Struktural (Inner Model)

Berdasarkan pada hasil analisis yang dilakukan dalam model pengukuran (*outer model*) dan model struktural (*inner model*) pada penelitian ini telah sesuai dengan metode penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan hasil penelitian yang tepat dan akurat. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada analisis model struktural diketahui bahwa beberapa variabel berkorelasi secara positif dan berpengaruh signifikan terhadap kinerja individu

Tabel 2. Hasil uji Koefisiensi Jalur dan Hipotesis

Hipotesis	Koefisien Jalur (Path Coefficient)	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values	Kesimpulan
H1	IQ -> IU	0.249	0.264	0.145	1.712	0.088	Ditolak
H2	IQ -> US	0.348	0.340	0.123	2.822	0.005	Diterima
H3	IU -> NB	0.301	0.301	0.086	3.512	0.000	Diterima
H4	IU -> US	-0.025	-0.014	0.110	0.225	0.822	ditolak
H5	SQ -> IU	0.261	0.255	0.128	2.034	0.043	Diterima
H6	SQ -> US	0.285	0.282	0.106	2.685	0.007	Diterima
H7	SeQ -> IU	0.262	0.260	0.131	2.000	0.046	Diterima
H8	SeQ -> US	0.227	0.232	0.130	1.754	0.080	Ditolak
H9	US -> NB	0.593	0.591	0.075	7.873	0.000	Diterima

Dari Tabel 2 terlihat bahwa semua hubungan antar variabel bernilai positif atau berkorelasi secara positif dan berpengaruh signifikan pada tingkat signifikansi 0.10 (memiliki nilai t-statistik lebih besar dari 1.900 dan p-value < 0.05) Sehingga berdasarkan hasil nilai-nilai tersebut telah mewakili hipotesis penelitian yang diterima pada data sampel keseluruhan pengguna di Samarinda. Hasil penelitian menyatakan kedua memiliki hubungan positif dan berpengaruh signifikan yaitu pengaruh Pengaruh Kualitas Sistem (KS) memiliki hubungan negatif terhadap pengguna (PE) dalam penggunaan Google-Forms Pengaruh Kualitas Sistem (KS) memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna (KP) dalam penggunaan Google-Form. Pengaruh Kualitas Informasi (KI) memiliki hubungan positif terhadap pengguna (PE) dalam penggunaan Google-Forms. Pengaruh Kualitas Informasi (KI) memiliki hubungan negatif terhadap kepuasan pengguna (KP) dalam penggunaan Google-Form. Pengaruh pelayanan (P) memiliki hubungan positif terhadap pengguna (PE) dalam penggunaan Google-Forms. Pengaruh pelayanan (P) memiliki hubungan positif terhadap kepuasan pengguna (KP) dalam penggunaan Google-Forms. Pengaruh kepuasan pengguna (KP) memiliki hubungan positif terhadap pengguna (P) dalam penggunaan Google-Forms. Pengaruh pengguna (PE) memiliki hubungan negatif terhadap manfaat (B) dalam penggunaan Google-Forms. Pengaruh kepuasan pengguna (KP) memiliki hubungan positif terhadap pengguna (P) dalam penggunaan Google-Forms.

Berdasarkan pada hasil pengolahan data yang dilakukan terhadap sampel keseluruhan didapatkan hasil penelitian untuk tingkat signifikansi 0.10 atau derajat keyakinan penelitian 90% untuk kedua hipotesis diterima. Sehingga berdasarkan hasil ini dapat mempertegas bahwa bagi keseluruhan sampel pengaruh kepuasan pengguna (KP) memiliki pengaruh yang besar terhadap Mamfaat (B) dan dampak kualitas sistem (KS) dalam menggunakan Google-Forms1. Hasil penelitian pada model keseluruhan sampel ini memberikan implikasi yang menarik uUntuk dilakukan penelitian kedepannya pada tingkat signifikansi yang lebih besar di 0.05 atau 0.01, namun hal tersebut tentunya dengan didukung jumlah sampel data yang sesuai untuk dilakukan uji tersebut

Hasil analisis uji hipotesis penelitian yang dilakukan pada model di atas di Samarinda didapatkan 6 (enam) hipotesis penelitian yang diterima. Berdasarkan hasil ini membuktikan secara empiris bahwa Pengaruh Kualitas Sistem berhubungan terhadap kepuasan pengguna, Kualitas Informasi berhubungan terhadap penggunan, Kualitas Informasi berhubungan terhadap pengguna, pelayanan hubungan terhadap pengguna, pelayanan berhubungan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berhubungan terhadap pengguna, kepuasan pengguna berhubungan terhadap pengguna dalam penggunaan Google-Forms.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian pada model ini menjelaskan bahwa ekspektasi layanan yang tersedia pada layanan Google-Forms sangat positif terlebih pada saat ini sesuatu telah berkembang dan layanan online mulai menjadi pilihan masyarakat banyak termasuk survey online dan ditopang dengan kemudahan yang disediakan yaitu adanya layanan Google-Forms yang memungkinkan kemudahan bagi masyarakat yang ingin mengumpulkan data secara online dengan mudah. Karakteristik masyarakat kota Samarinda terbukti puas terhadap penggunaan survei online pada layanan Google-Forms. Hal ini dikarenakan semakin meningkatnya kebutuhan yang dihadapi oleh masyarakat yang mengakibatkan pengguna membutuhkan karakteristik layanan survei yang sesuai dengan kebutuhan seperti penelitian, sehingga secara umum layanan yang disediakan Google-Forms sudah mencukupi kepuasan masyarakat untuk digunakan sebagai platform survey online. Makin banyaknya pengguna tentu sangat erat hubungannya dengan pengaruh sosial, pengaruh sosial yang mempengaruhi suatu individu untuk menggunakan layanan Google-Forms ataupun menyebarkan informasi tentang Google-Forms. Selain itu perkembangan teknologi baik dari sisi smartphone ataupun jaringan yang makin banyak menopang menjadi pengaruh juga dalam penggunaan layanan Google-Forms. Selain itu pada variabel (yang ditolak) Harapan Kinerja ditolak karena layanan yang diberikan oleh Google-Forms belum sepenuhnya dimengerti oleh pengguna atau responden.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Google Form merupakan sebuah layanan Google Docs. Google forms sangat sesuai untuk digunakan sebagai media survey online pada masa sekarang. Fitur Google Form ini, sangat mudah dibagi secara terbuka atau pun khusus. Google Forms atau Google Formulir memungkinkan anda mengumpulkan informasi dari orang-orang melalui kuis atau survei yang dipersonalisasi. Dari hasil analisis dengan menggunakan model DeLone & McLean 2003 maka dapat ditarik kesimpulan Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*). Untuk Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) tidak memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*). Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*). Variabel Penggunaan (*Use*) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*). Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) (K1), Kualitas Informasi (*Information Quality*) (K2), Kualitas Layanan (*Service Quality*) (K3), dan Penggunaan (*Use*) (K4) secara bersama-sama atau simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (*User satisfaction*) (Y). Sehingga Pemanfaatan google form kedepan sebaiknya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dalam memperoleh data.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, R. J., Hermawan, A., & Suroso, A. I. (2019). Analyzing E-Commerce Success using DeLone and McLean Model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2). <https://doi.org/10.20473/jisebi.5.2.156-162>
- Astrachan, C. B., Patel, V. K., & Wanzenried, G. (2014). A comparative study of CB-SEM and PLS-SEM for theory development. *Journal of Family Business Strategy*, 5, 116–128.
- DeLone, W. H., & Mclean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems / Spring*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1073/pnas.0914199107>
- Febriadi, B., & Nasution, N. (2017). Sosialisasi Dan Pelatihan Aplikasi Google Form Sebagai Kuis Online Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *JURNAL INOVTEK POLBENG - SERI INFORMATIKA*, 2(1), 68–72.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Thousand Oaks : Sage.
- Handayani, I., Aini, Q., Cholish, N., & Agustina, I. I. (2018). Pemanfaatan Google Form Sebagai Pendaftaran TOEFL (Test Of English as a Foreign Language) Secara Online. *Jurnal Teknoinfo*, 12(2), 55. <https://doi.org/10.33365/jti.v12i2.73>
- Hartono, J. (2010). *Analisa Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Widagdo, P. P. (2018). Pengaruh Task Technology Fit Pada Generasi X (1965-1980) Dalam Menggunakan Teknologi Cloud Storage. *Jurnal Rekayasa Teknologi Informasi*, 2(2), 163–171.
- Widagdo, P. P., Susanto, T. D., & Ramadiani. (2016). The Effect of Task Technology Fit Toward Individual Performance on the Generation X (1956-1980) using Information Technology. In *2nd International Conference on Science in Information Technology (ICSITech)* (pp. 181–186). Balikpapan: IEEE. <https://doi.org/10.1109/ICSITech.2016.7852630>
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian dengan “Partial Least Square Path Modeling” Aplikasi dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual PLS*. Jakarta: Penerbit Salemba.