Terbit *online* pada laman: http://jurnal.utu.ac.id/JTI

Jurnal Teknologi Informasi

| ISSN (Online): 2829-8934 |

Analisis Tingkat Kesuksesan Layanan Mobile Banking Menggunakan Metode DeLone dan McLean Pada Bank Swasta Jepang

Muhammad Dwiky Darmawan[1], Ana Kurniawati[2]
[1] Program Studi Magister Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma, Depok, Indonesia
[2] Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, Universitas Gunadarma, Depok, Indonesia
Email: [1]darmawandwiky95@gmail.com*, [2]ana@staff.gunadarma.ac.id

INFORMASI ARTIKEL

Sejarah Artikel:
Diterima: 4 Agustus 2026
Revisi: 11 September 2026
Diterbitkan: 30 Oktober 2026

Kata Kunci:
PLS-SEM
Mobile Banking
Kualitas Sisyem
Kualitas Informasi
Kualitas Layanan

ABSTRAK

Transformasi digital di sektor perbankan telah mendorong pemanfaatan layanan mobile banking sebagai sarana transaksi yang lebih praktis dan efisien. Seiring meningkatnya penggunaan layanan tersebut, diperlukan evaluasi untuk mengetahui faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasinya. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kualitas implementasi *mobile banking* pada bank swasta Jepang dengan menggunakan model keberhasilan sistem informasi DeLone dan McLean (2003). Fokus penelitian meliputi pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*, serta dampaknya terhadap *Net Benefit* yang dirasakan pengguna. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 250 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi mobile banking. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh konstruk penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Selain itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna juga terbukti berkontribusi terhadap manfaat yang diperoleh dari penggunaan mobile banking. Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kemampuan penyedia layanan dalam menyajikan informasi yang berkualitas dan memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak perbankan dalam mengembangkan layanan *mobile banking* yang lebih efektif, berkualitas, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Copyright © 2026 Jurnal Teknologi Informasi UTU
All rights reserved

1. Pendahuluan

Kemajuan teknologi digital telah mendorong transformasi layanan pada sektor perbankan, salah satunya melalui pemanfaatan mobile banking. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan pengecekan saldo tanpa harus datang ke kantor cabang. Perkembangan tersebut menjadikan mobile banking sebagai salah satu layanan yang mendukung kebutuhan transaksi nasabah secara lebih praktis dan fleksibel. Namun, keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh tersedianya teknologi, tetapi juga oleh kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

Salah satu model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi adalah DeLone and McLean Information Systems Success Model (2003). Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu System Quality, Information Quality, Service Quality, Use/Intention to Use, User Satisfaction, dan Net Benefit [1]. Dalam penelitian ini, dimensi Use/Intention to Use tidak digunakan karena responden yang dipilih merupakan pengguna aktif mobile banking yang telah menggunakan aplikasi dan melakukan transaksi. Penelitian difokuskan pada System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, dan Net Benefit untuk melihat kualitas layanan, kepuasan, serta manfaat yang dirasakan pengguna.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean dapat diterapkan pada berbagai layanan digital. Wulansari *et al.* [4] menggunakan model tersebut untuk mengevaluasi layanan digital perguruan tinggi dan menunjukkan adanya hubungan antara kualitas sistem, informasi, dan layanan dengan kepuasan pengguna. Faris *et al.* [5] menerapkannya pada aplikasi SIDEMANG di sektor pelayanan publik dan menemukan bahwa kualitas layanan serta kepuasan pengguna menjadi bagian penting dalam keberhasilan sistem. Permatasari *et al.* [6] juga menggunakan model DeLone dan McLean pada sistem informasi perguruan tinggi dan menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi, dan layanan berkaitan dengan kepuasan serta manfaat penggunaan sistem.

Meskipun telah diterapkan pada berbagai jenis layanan digital, penelitian mengenai kesuksesan mobile banking pada Bank Swasta Jepang di Indonesia masih terbatas. Karakteristik layanan perbankan yang berkaitan dengan transaksi keuangan, keamanan, kecepatan, serta kebutuhan pengguna menjadi alasan perlunya evaluasi pada objek penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kesuksesan layanan mobile banking berdasarkan model DeLone dan McLean (2003).

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjawab tiga hal utama, yaitu tingkat kualitas System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, dan Net Benefit pada layanan mobile banking; tingkat kesuksesan implementasi mobile banking berdasarkan model DeLone dan McLean (2003); serta rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak bank untuk pengembangan layanan mobile banking berikutnya.

2. Metodologi Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk mengevaluasi keberhasilan implementasi *mobile banking* berdasarkan model DeLone dan McLean (2003). Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui pengolahan data statistik.

2.2 Populasi dan Sampel

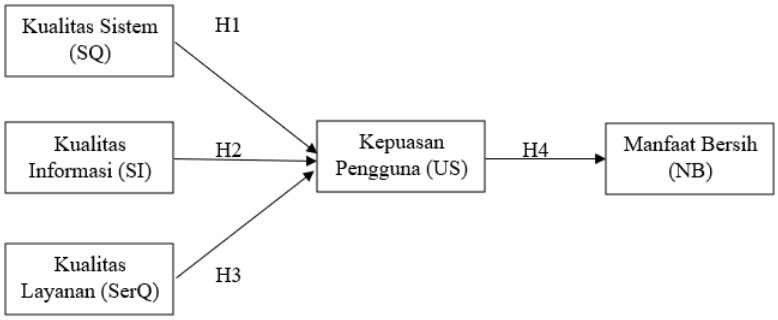
Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna layanan mobile banking pada Bank Swasta Jepang di Indonesia. Sampel penelitian terdiri dari 250 responden yang meliputi 150 karyawan kantor pusat Bank Swasta Jepang di Jakarta dan 100 nasabah umum pengguna mobile banking. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria responden telah menggunakan aplikasi *mobile banking* dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari skala 1 (sangat tidak setuju) hingga skala 5 (sangat setuju). Instrumen penelitian disusun berdasarkan konstruk dalam model DeLone dan McLean (2003), yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefit*.

2.4 Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan lima variabel yang terdiri atas tiga variabel eksogen, yaitu *System Quality* (SQ), *Information Quality* (IQ), dan *Service Quality* (SerQ), serta dua variabel endogen, yaitu *User Satisfaction* (US) dan *Net Benefit* (NB). Hubungan antar variabel dianalisis untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna serta dampaknya terhadap manfaat yang dirasakan pengguna. Hubungan antar variabel dapat dilihat pada gambar 1 dan tabel 1



Gambar 1. Hipotesis Model Penelitian

Tabel 1 Variabel dan Indikator Penelitian

Variabel	Indikator
Kualitas Sistem (SQ)	X1 = Kemudahan Penggunaan (Ease of Use)
Kualitas Sistem (SQ)	X2 = Kecepatan Akses (Response Time)
Kualitas Sistem (SQ)	X3 = Keandalan Sistem (Reliability)
Kualitas Sistem (SQ)	X4 = Fleksibilitas (Flexibility)
Kualitas Sistem (SQ)	X5 = Keamanan (Security)
Kualitas Sistem (SQ)	X6 = Kelengkapan (Completeness)
Kualitas Informasi (IQ)	X7 = Relevan (Relevance)
Kualitas Informasi (IQ)	X8 = Akurat (Accurate)
Kualitas Informasi (IQ)	X9 = Ketepatan Waktu (Timeliness)
Kualitas Layanan (SerQ)	X10 = Jaminan (Assurance)
Kualitas Layanan (SerQ)	X11 = Empati (Empathy)
Kepuasan Penggunaan (US)	Y3 = Efisiensi (Efficiency)
Kepuasan Penggunaan (US)	Y4 = Keefektivan (Effectiveness)
Kepuasan Penggunaan (US)	Y5 = Kepuasan (Satisfaction)
Manfaat Bersih (NB)	Y6 = Meningkatkan Pengetahuan (Improve Knowledge Sharing)
Manfaat Bersih (NB)	Y7 = Hemat Waktu (Time Saving)

2.5 Model DeLone & McLean yang Digunakan

Penelitian ini menggunakan model DeLone dan McLean (2003) untuk mengukur kesuksesan layanan mobile banking [1]. Model tersebut terdiri dari *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use/Intention to Use, User Satisfaction,* dan *Net Benefit*.

Penelitian ini menggunakan lima konstruk, yaitu System Quality (SQ), Information Quality (IQ), Service Quality (SerQ), User Satisfaction (US), dan Net Benefit (NB)**.** Konstruk *Use/Intention to Use* tidak digunakan karena seluruh responden merupakan pengguna aktif mobile banking yang telah menggunakan aplikasi dan melakukan transaksi.

System Quality, Information Quality, dan *Service Quality* digunakan untuk melihat pengaruh kualitas aplikasi dan layanan terhadap *User Satisfaction*. Selanjutnya, *User Satisfaction* digunakan untuk melihat pengaruhnya terhadap *Net Benefit*.

2.6 Teknik Analisis Data

Data kuesioner dianalisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Analisis dilakukan menggunakan R Studio. PLS-SEM digunakan untuk menguji hubungan antar konstruk dalam model penelitian [2].

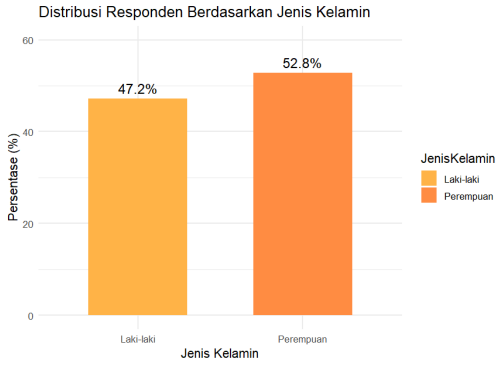
Pengujian dilakukan dalam dua tahap. Pertama, outer model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk. Pengujian meliputi *outer loading*, Average Variance Extracted (AVE), Cronbach's Alpha, rho_A, Composite Reliability, dan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) [2].

Kedua, inner model digunakan untuk melihat hubungan antar konstruk. Pengujian meliputi R-square (R^2) dan path coefficient. Pengujian hipotesis dilakukan dengan bootstrapping untuk mengetahui signifikansi hubungan antar konstruk [2], [3].

3. Hasil dan Pembahasan

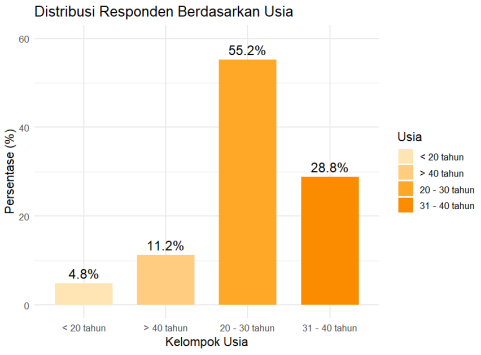
3.1 Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 250 responden pengguna mobile banking yang terdiri 150 karyawan kantor pusat Bank Swasta Jepang di Jakarta dan 100 nasabah umum. Berdasarkan jenis kelamin, responden didominasi oleh laki-laki sebanyak 58,4%, sedangkan perempuan sebesar 41,6%. Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar 2



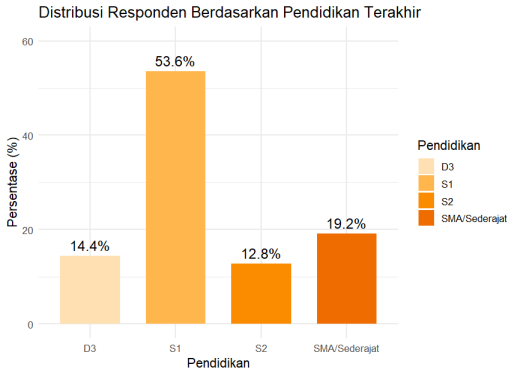
Gambar 2. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari sisi usia, mayoritas responden berada pada rentang 20–30 tahun sebesar 55,2%, diikuti kelompok usia 31–40 tahun sebesar 28,8%, usia di atas 40 tahun sebesar 11,2%, dan usia di bawah 20 tahun sebesar 4,8%. Distribusi responden berdasarkan usia dapat dilihat pada gambar 3



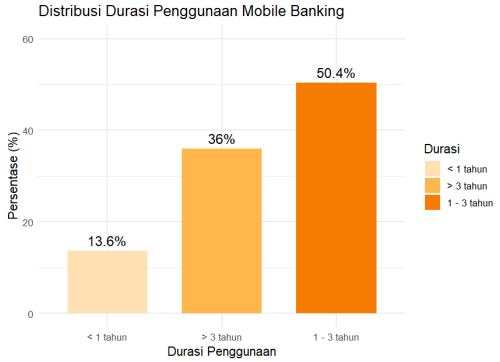
Gambar 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan tingkat pendidikan, sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan Strata 1 (S1) sebesar 53,6%, diikuti SMA/sederajat sebesar 19,2%, Diploma (D3) sebesar 14,4%, dan Strata 2 (S2) sebesar 12,8%. Distribusi responden berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada gambar 4



Gambar 4. Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan

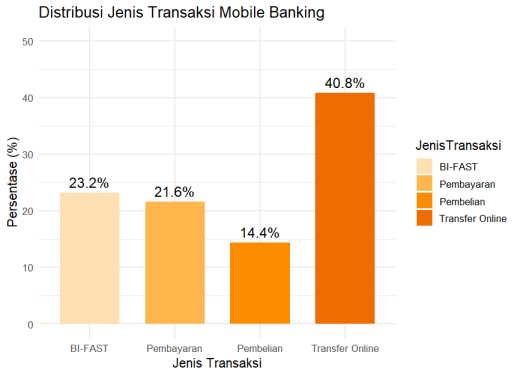
Dari sisi pengalaman penggunaan aplikasi, mayoritas responden telah menggunakan mobile banking selama 1–3 tahun sebesar 50,4%, sedangkan pengguna lebih dari 3 tahun sebesar 36,0% dan kurang dari 1 tahun sebesar 13,6%. Distribusi responden berdasarkan durasi penggunaan *mobile banking* dapat dilihat pada gambar 5



Gambar 5. Distribusi Responden Berdasarkan Durasi

Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*

Jenis transaksi yang paling sering dilakukan melalui mobile banking adalah transfer online sebesar 40,8%, diikuti BI-FAST sebesar 23,2%, pembayaran sebesar 21,6%, dan pembelian sebesar 14,4%. Distribusi responden berdasarkan jenis transaksi dapat dilihat pada Gambar 6.

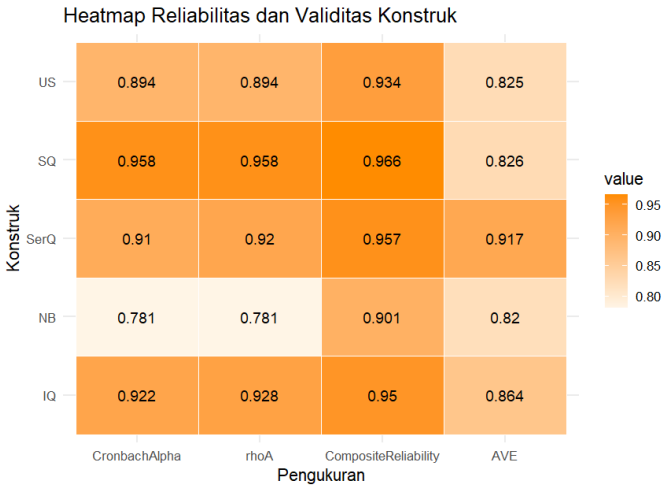


Gambar 6. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Transaksi Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking*

3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa indikator yang digunakan mampu mengukur konstruk penelitian secara valid dan reliabel. Pengujian validitas konvergen dilakukan melalui nilai *outer loading* dan *Average Variance Extracted* (AVE). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai *outer loading* di atas 0,70 sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen.

Selain itu, nilai AVE pada masing-masing konstruk juga berada di atas batas minimum 0,50, yaitu sebesar 0,826 untuk *System Quality* (SQ), 0,864 untuk *Information Quality* (IQ), 0,917 untuk *Service Quality* (SerQ), 0,825 untuk *User Satisfaction* (US), dan 0,820 untuk *Net Benefit* (NB). Hasil tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan varians indikatornya dengan baik. Hasil realibiltas dan validitas konstruk dapat dilihat pada gambar 7



Gambar 7 Reliabilitas dan Validitas Konstruk

Pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70. Nilai Cronbach's Alpha berkisar antara 0,781 hingga 0,958, sedangkan nilai Composite Reliability berada pada rentang 0,901 hingga 0,966. Dengan demikian, seluruh konstruk dinyatakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam penelitian.

Validitas diskriminan digunakan untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model penelitian memiliki perbedaan yang memadai dengan konstruk lainnya. Dalam penelitian ini, validitas diskriminan diuji menggunakan *Heterotrait-Monotrait Ratio* (HTMT). HTMT merupakan rasio yang

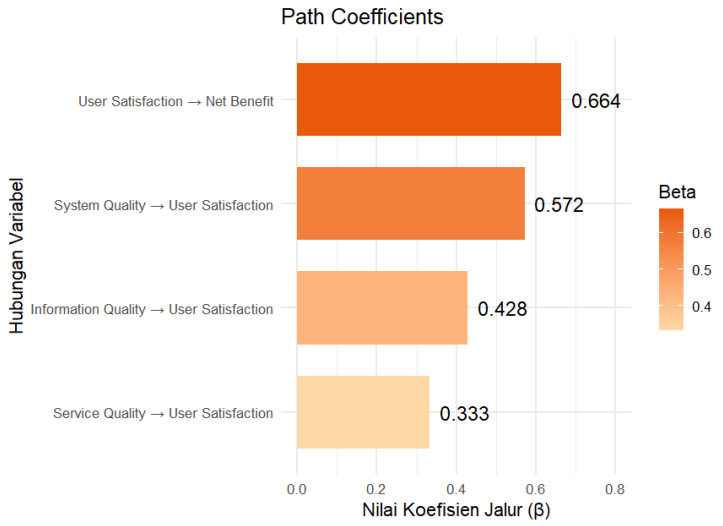
membandingkan korelasi antar indikator dari konstruk yang berbeda (*heterotrait*) dengan korelasi antar indikator dalam konstruk yang sama (*monotrait*). Semakin rendah nilai HTMT menunjukkan bahwa konstruk-konstruk yang berbeda memiliki tingkat kemiripan yang rendah sehingga dapat dibedakan secara empiris. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh nilai HTMT berada di bawah batas 0,90 sehingga setiap konstruk dapat dibedakan secara jelas dari konstruk lainnya. Berdasarkan hasil tersebut, model pengukuran dinyatakan memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas.

3.3 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural dilakukan untuk menguji kemampuan model dalam menjelaskan hubungan antar variabel penelitian. Evaluasi dilakukan melalui nilai koefisien determinasi (R^2), koefisien jalur (*path coefficient*), dan pengujian signifikansi hubungan antar konstruk menggunakan teknik *bootstrapping*. Nilai R^2 digunakan untuk mengukur kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Semakin besar nilai R^2, semakin besar kemampuan konstruk eksogen dalam menjelaskan variasi konstruk endogen.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R^2) untuk variabel *User Satisfaction* sebesar 0,660. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* mampu menjelaskan 66% variasi *User Satisfaction*, sedangkan 34% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Sementara itu, nilai R^2 untuk variabel *Net Benefit* sebesar 0,440, yang menunjukkan bahwa *User Satisfaction* mampu menjelaskan 44% variasi *Net Benefit*, sedangkan 56% sisanya dijelaskan oleh faktor lain di luar model.

Selanjutnya, koefisien jalur (*path coefficient*) digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh antar konstruk dalam model struktural. Nilai koefisien jalur yang positif menunjukkan hubungan yang searah, sedangkan nilai negatif menunjukkan hubungan yang berlawanan arah. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel memiliki arah pengaruh positif. Hubungan *System Quality* terhadap *User Satisfaction* memiliki nilai koefisien sebesar 0,572, diikuti *Information Quality* terhadap *User Satisfaction* sebesar 0,428, *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* sebesar 0,333, dan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* sebesar 0,664. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefit* memiliki nilai koefisien jalur paling besar dibandingkan hubungan lainnya. Hasil *path coefficient* dapat dilihat pada Gambar 8.



Gambar 8 Path Coefficients

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik *bootstrapping*. Teknik ini digunakan untuk memperoleh estimasi signifikansi hubungan antar konstruk melalui pengujian terhadap sampel yang di-*resampling*. Dalam penelitian ini, hubungan antar konstruk dinyatakan signifikan apabila memiliki

nilai *p-value* < 0,05. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh hubungan antar variabel memiliki nilai *p-value* di bawah 0,05 sehingga seluruh hipotesis penelitian dapat diterima. Dengan demikian, *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *User Satisfaction*. Selain itu, *User Satisfaction* juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Net Benefit*.

3.4 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem merupakan faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking*. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengguna lebih memperhatikan aspek kemudahan penggunaan, kecepatan akses, stabilitas sistem, keamanan, serta keandalan aplikasi dalam mendukung aktivitas transaksi perbankan digital. Ketika aplikasi mampu beroperasi secara stabil dan memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman, tingkat kepuasan pengguna cenderung meningkat.

Selain kualitas sistem, kualitas informasi juga terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang akurat, relevan, dan disajikan secara tepat waktu membantu pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk melakukan transaksi maupun pengambilan keputusan. Semakin baik kualitas informasi yang diberikan aplikasi, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan mobile banking. Hasil ini mendukung model DeLone dan McLean yang menempatkan kualitas informasi sebagai salah satu determinan utama keberhasilan sistem informasi.

Kualitas layanan juga memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna, meskipun memiliki pengaruh yang lebih rendah dibandingkan kualitas sistem dan kualitas informasi. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna tetap mengharapkan adanya dukungan layanan yang responsif, mudah dihubungi, dan mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama menggunakan aplikasi. Keberadaan layanan bantuan yang efektif dapat meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif terhadap manfaat yang dirasakan dari penggunaan mobile banking. Pengguna yang merasa puas cenderung merasakan manfaat berupa kemudahan transaksi, efisiensi waktu, peningkatan produktivitas, serta kemudahan dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja. Temuan ini memperkuat teori DeLone dan McLean yang menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor penting yang menentukan terciptanya manfaat dari suatu sistem informasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian membuktikan bahwa keberhasilan implementasi *mobile banking* tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan aplikasi dalam menyediakan informasi yang berkualitas dan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan perlu menjadi perhatian utama bagi pihak bank dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan mobile banking.

4. Kesimpulan

Penelitian ini berhasil mengevaluasi keberhasilan implementasi mobile banking pada Bank Swasta Jepang di Indonesia menggunakan model DeLone dan McLean (2003). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan pengguna terbukti berkontribusi terhadap manfaat yang dirasakan dalam penggunaan layanan mobile banking. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *mobile banking* tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kualitas informasi yang disajikan serta layanan yang diberikan kepada pengguna.

Berdasarkan hasil pengukuran, kualitas sistem menjadi faktor yang memberikan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan, keandalan sistem, kecepatan akses, dan keamanan aplikasi merupakan aspek yang paling diperhatikan oleh pengguna dalam melakukan transaksi perbankan digital. Di sisi lain, kualitas informasi dan kualitas layanan juga berkontribusi dalam meningkatkan pengalaman pengguna sehingga dapat memberikan manfaat yang lebih optimal.

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perbankan dalam mengembangkan layanan mobile banking yang lebih berorientasi pada kebutuhan pengguna. Upaya peningkatan kualitas sistem, penyediaan informasi yang akurat dan mudah dipahami, serta peningkatan kualitas layanan pelanggan diharapkan mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan mobile banking secara berkelanjutan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan perilaku pengguna layanan digital, seperti kepercayaan (*trust*), pengalaman pengguna (*user experience*), atau persepsi risiko (*perceived risk*) guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan mobile banking.

Daftar Pustaka

[1] W. H. DeLone and E. R. McLean, “The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update,” *Journal of Management Information Systems*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.

[2] J. F. Hair Jr., G. T. M. Hult, C. M. Ringle, and M. Sarstedt, *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*, 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2022.

[3] C. M. Ringle, S. Wende, and J. M. Becker, *SmartPLS 4 User Manual*. Oststeinbek, Germany: SmartPLS GmbH, 2024.

[4] N. Wulansari, A. Setiawan, and D. Pratama, “Analisis Kesuksesan Layanan Digital Perguruan Tinggi Menggunakan Model DeLone dan McLean untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna,” *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi*, vol. 12, no. 2, pp. 101–112, 2024.

[5] M. Faris, R. Kurniawan, and A. Saputra, “DeLone and McLean Model Analysis of Success Factors of SIDEMANG Application in Palembang City,” *International Journal of Information Systems and Technology*, vol. 8, no. 1, pp. 45–55, 2024.

[6] D. Permatasari, S. Nugroho, and R. Wijaya, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Terpadu Perguruan Tinggi Menggunakan Model DeLone and McLean,” *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 15, no. 1, pp. 55–67, 2024.