

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI PADA APLIKASI *MOBILE* MYTELKOMSEL BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN

Nama mahasiswa : Halim Wahyu Hartanto

NIM : 3021510015

Pembimbing 1 : Yogantara Setya Dharmawan S.Kom
M.BusProcessMgt

ABSTRAK

Aplikasi myTelkomsel adalah aplikasi yang dibangun oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. yang digunakan untuk mempermudah penyampaian informasi, ide maupun penawaran terbaru bagi para pelanggannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kesuksesan aplikasi myTelkomsel. Sedangkan model yang digunakan adalah model DeLone and McLean dengan variabel pengguna (*use*), kualitas layanan (*service quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan menggunakan tools SmartPLS 3.2.8.

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa pengguna, kualitas layanan, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang diterima individu atau organisasi. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap manfaat bersih.

Kata Kunci : Aplikasi, Delone and Mclean, myTelkomsel, Tekonsel, Telkom,

SmartPLS

**ANALYSIS INFORMATION SYSTEM SUCCESS OF
MYTELKOMSEL MOBILE APPLICATION BASED ON DELONE
AND MCLEAN MODEL**

Name student : Halim Wahyu Hartanto
NIM : 3021510015
Supervisor : Yogantara Setya Dharmawan S.Kom
M.BusProcessMgt

ABSTRACT

The myTelkomsel application is an application built by PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk. which is used to facilitate the delivery of information, ideas and the latest offers for its customers. The purpose of this research is to find out the success rate of the myTelkomsel application. While the model used is DeLone and McLean mode with system quality variables user, service quality, information quality, user satisfaction and using SmartPLS 2.8.3.

Based on the results of research that has been done shows that the use, service quality, quality of information, and user satisfaction has a positive effect on the net benefits received by individuals or organizations. The quality of the system has no effect on net benefits..

Key Words: Application, Delone and Mclean, myTelkomsel, Telkomsel, Telkom, SmartPLS