

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN PENGGUNA *E-MONEY* BERBASIS APLIKASI PADA APLIKASI GO PAY

*Candra Gunawan*  
Universitas Islam Indonesia  
[salaf.cagun@gmail.com](mailto:salaf.cagun@gmail.com)

## ABSTRAK

Era revolusi industri keempat memberikan dampak kegiatan ekonomi untuk beralih menjadi ekonomi berbasis digital, sehingga memberikan kemudahan kegiatan ekonomi bagi masyarakat. Salah satunya transaksi ekonomi digital adalah e-money. Seiring perkembangan teknologi seluler, maka perusahaan yang menjalankan bisnisnya berbasis web dan aplikasi, membentuk e-money berbasis aplikasi, salah satunya adalah aplikasi Go Pay yang menawarkan transaksi Go Jek dengan e-money.

Penelitian ini bertujuan untuk menilai kepuasan pengguna aplikasi Go Pay, yaitu pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan pada kepercayaan dan kepuasan konsumen. Model penelitian yang diusulkan, berdasarkan model DeLone dan McLean, kemudian dimodifikasi. Untuk menilai bagaimana ketiga faktor kualitas eksternal dan keamanan dapat memengaruhi kepercayaan dan kepuasan, peneliti mengumpulkan 374 kuesioner valid dari pengguna aplikasi Go Pay dengan teknik *convenience sampling*. Kemudian dianalisis menggunakan pemodelan persamaan struktural. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian kualitas sistem dan kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepercayaan. Kami menyajikan implikasi dan saran untuk penelitian lebih lanjut.

***Kaya Kunci: e-money, DeLone and McLean's IS success model, aplikasi Go Pay, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka, keamanan, kepercayaan, kepuasan konsumen***

## ABSTRACT

*The fourth industrial revolution era has the effect of economic activity to turn into a digital economy, thus providing convenience for economic activities for the community. One of them is digital economic transactions is e-money. Along with the development of cellular technology, the companies that run their businesses are web-based and applications, forming e-money based on applications, one of which is the Go Pay application that offers Go Jek transactions with e-money.*

*The research aims to assess the satisfaction of Go Pay application users, namely the influence of system quality, information quality, interface design quality and security on trust and consumer satisfaction. The proposed research model, based on the DeLone and McLean model, was later modified. To assess how the three external quality factors and security can affect trust and satisfaction, researchers collected 374 valid questionnaires from users of the Go Pay application with convenience sampling techniques. Then analyzed using structural equation modeling. The results of the analysis show that system quality, information quality, interface design quality and security significantly affect customer satisfaction. Then the quality and quality of information significantly affect the trust. We present implications and suggestions for further research.*

***Keywords: e-money, DeLone and McLean's IS success model, Go Pay application, system quality, information quality, interface design quality, security, trust, customer satisfaction***

## I. PENDAHULUAN

Saat ini kita telah masuk pada Revolusi Industri Keempat, dimana pergerakan industri dan transaksi ekonomi masuk pada era digital seperti deskripsi di atas, dan dari sekian banyak kemudahan dan beragamnya transaksi ekonomi yang memanfaatkan teknologi informasi, yaitu salah satunya transaksi ekonomi digital adalah e-money.

E-Money atau dalam bahasa Indonesia biasa disebut dengan uang elektronik. Uang elektronik adalah alat pembayaran elektronik yang diperoleh dengan menyetorkan terlebih dahulu sejumlah uang kepada penerbit, baik secara langsung, maupun melalui agen-agen penerbit, atau dengan penerbitan rekening di bank, dan nilai uang tersebut dimasukkan menjadi nilai uang dalam media uang elektronik, yang dinyatakan dalam satuan rupiah, yang digunakan untuk melakukan transaksi pembayaran dengan cara mengurangi secara langsung nilai uang pada media uang elektronik tersebut. (Rivai, 2001). Pada bulan Oktober 2017, jumlah transaksi e-money di Indonesia dari data yang berasal dari Bank Indonesia adalah 104.478.745 (Volume dalam satuan transaksi) dan 1.264.462 (Nominal dalam Rp Juta).

Bank Indonesia pada bulan Desember 2017 telah menetapkan sebanyak 26 perusahaan yang memiliki izin menerbitkan uang elektronik, salah satunya adalah PT. Dompot Anak Bangsa yang dimana telah terdaftar pada tahun sebelumnya, yang memiliki basis dan menjalankan kegiatannya pada aplikasi di telepon seluler pintar atau smartphone bernama Go-Pay yang terdapat dalam bagian terintegrasi pada aplikasi Go Jek, milik PT. Aplikasi Anak Bangsa. Sehingga dalam membangun infrastruktur pendukung untuk e-money tidak memerlukan biaya yang besar yaitu mesin reader, kegiatan cukup transaksi dapat dilakukan oleh nasabah melalui smartphone yang memiliki jaringan internet.

Perkembangan Go Pay yang pesat dan kemudahan-kemudahan yang ditawarkan kepada konsumen, banyak konsumen tertarik dan melakukan registrasi dan menggunakan layanan Go Pay dalam bertransaksi pembayarannya. Namun diketahui terdapat masalah-masalah yang timbul pada aplikasi Go Pay melalui berbagai media elektronik. Masalah yang pernah dihadapi konsumen adalah tentang aplikasi yang tidak berjalan dengan baik, yang mengakibatkan terblokirnya akun konsumen dan nilai saldo yang berkurang tanpa melakukan transaksi pembayaran, sehingga mengakibatkan kerugian konsumen. Hal ini berdampak negatif pada jalannya bisnis e-money pada Go Pay dan secara langsung berdampak pada kinerja aplikasi Go Jek, yang dapat menurunkan minat dan kepercayaan masyarakat. Pada masalah-masalah yang terjadi, diklaim oleh pihak Go Jek dan Go Pay, telah dilakukan perbaikan-perbaikan, namun tidak ada evaluasi secara independen dan terbuka bahwa sistem informasi aplikasi tersebut telah berjalan dengan baik, dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas tampilan desain aplikasi serta keamanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan konsumen atas kinerja sistem informasi aplikasi tersebut.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean dan memodifikasi model tersebut dalam membuat kerangka penelitian ini. Hal ini dilakukan untuk menyesuaikan kebutuhan dan tercapainya tujuan penelitian. Kemudian, modifikasi terhadap model juga didasarkan pada modifikasi model yang dilakukan oleh DeLone dan McLean sendiri, dimana terjadi perbedaan antara model tahun 1992 dan 2003. Selanjutnya, pada beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan Model DeLone dan McLean, juga melakukan modifikasi atas model tersebut, yang menyesuaikan dari kondisi dan kebutuhan penelitian mereka. Pada penelitian yang dilakukan oleh Almazan, Tovar dan Quintero (2017); Culibrk et al. (2016); Aprianingsih (2015) dan Lee dan Chung (2009), dilakukan modifikasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.

Pada model penelitian dilakukan modifikasi atas model Model DeLone dan McLean dengan memodifikasi variabel independen menjadi empat, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan. Kemudian variabel dependen menggunakan kepercayaan dan kepuasan pengguna. Penelitian ini dapat melihat keberpengaruhannya faktor-faktor diatas, selanjutnya dapat dijadikan rujukan konsep teori dan pengembangan dalam membangun sistem informasi dalam bisnis, khususnya e-money berbasis aplikasi, meningkatkan produktivitas, kepercayaan dan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna yaitu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga Instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, website, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petter, Delone, dan Mclean 2008). Dalam meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna e-money berbasis aplikasi pada aplikasi go pay, sangat penting dilakukan guna memberikan informasi dan pembangunan serta penerapan sistem informasi bidang keuangan dapat

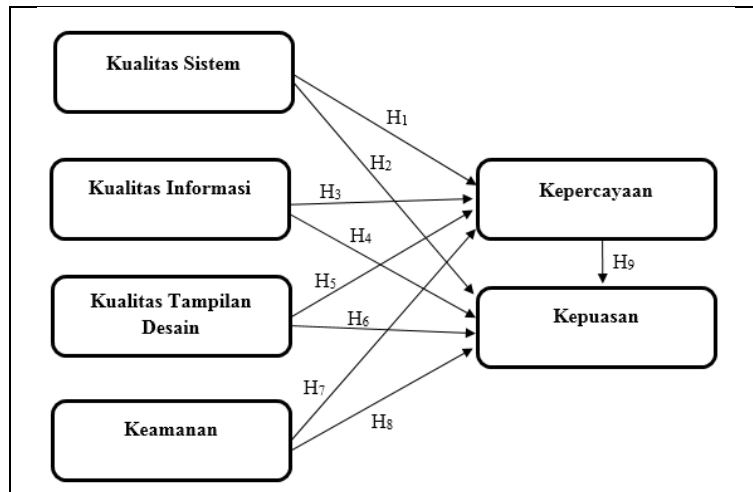
dianalisis dan diukur kesuksesannya.

## II. PEMBAHASAN

### A. KERANGKA PENELITIAN DAN HIPOTESIS

#### 1. Kerangka Penelitian

Model penelitian ini merujuk pada Model DeLone dan McLean dengan memodifikasi variabel independen menjadi empat, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan. Kemudian variabel dependen menggunakan kepercayaan dan kepuasan pengguna.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

#### 2. Hipotesis

##### a. Kualitas Sistem

Kualitas sistem merupakan performa dalam sistem itu sendiri pengukuran kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kemudahan pembelajaran, fitur sistem, akurasi sistem, fleksibilitas (Petter, Delone, dan Mclean 2008). Kepercayaan adalah suatu kemauan untuk bergantung pada pihak lain berdasarkan harapan-harapan yang terbentuk sebagai hasil dari kemampuan, kejujuran dan niat baik pihak lain itu. Karena itu tingkat kepercayaan dapat membuat seseorang konsisten terhadap sesuatu yang mereka anggap sesuai dengan harapan mereka, termasuk juga dapat membuat konsumen setia terhadap satu merek (Ganesan, 1994). Kepuasan pengguna yaitu, respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Secara keseluruhan kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Sehingga Instrumen yang digunakan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna yaitu dengan melihat tingkat kepuasan mengenai laporan atau output yang dihasilkan, website, dan layanan dukungan dari penyedia sistem (Petter, Delone, dan Mclean 2008)

kualitas sistem memengaruhi kepercayaan lebih dari kepuasan pengguna. Ini berarti bahwa faktor-faktor ini lebih penting dalam membangun kepercayaan. (Lee dan Chung, 2009). Hasil penelitian Abrego Almazan, Sanchez Tovar, dan Medina Quintero (2017) mengenai pengaruh sistem informasi terhadap organisasi menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, hal tersebut berasal dari persepsi pengguna bahwa sistem tersebut mudah digunakan, user-friendly, cepat, dan cocok dengan sistem lain yang digunakan dalam institusi tersebut. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa yaitu:

**H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen pengguna**

**H2 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen**

##### b. Kualitas Informasi

Kualitas informasi (information quality) adalah karakteristik dari output yang disajikan dalam sebuah sistem informasi yaitu meliputi manajemen laporan dan halaman web (Petter dan Mclean 2009). Konsumen menganggap informasi bila berkualitas tinggi, maka konsumen akan cenderung memiliki kepercayaan yang tinggi pada tingkat

kompetensi, integritas, dan kebajikan vendor, dan akan bersedia membelanjakan uang dengan vendor itu (McKnight et al., 2002). Menurut William (2003) kualitas informasi diukur dengan beberapa indikator yaitu akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, relevan, dan konsistensi. Semakin baik kualitas informasi dari sebuah sistem, maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Ini berarti bahwa faktor-faktor ini lebih penting dalam membangun kepercayaan.

Hasil penelitian Lee dan Chung (2009) ditemukan bahwa kualitas informasi memengaruhi kepercayaan lebih dari kepuasan pengguna. Abrego Almazan, Sanchez Tovar, dan Medina Quintero (2017) menyatakan bahwa hasil analisis empiris menunjukkan bahwa kualitas informasi adalah yang paling penting dalam menentukan kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis mengajukan hipotesis, yaitu :

**H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen pengguna**

**H4 : Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.**

c. Kualitas Tampilan Desain

Kualitas desain antarmuka adalah area penelitian yang meneliti bagaimana informasi ditampilkan (Bharati and Chaudhury, 2004). Menurut Gefen (2003), kepercayaan didefinisikan sebagai serangkaian nilai yang dipercaya konsumen tentang karakteristik supliernya, terutama berhubungan dengan integritas, kebaikan, kompetensi dan kepastian supplier tersebut. Menurut Kotler (2005) kepuasan adalah perasaan senang atau kekecewaan seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya.

Kualitas desain antarmuka ditemukan menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan (Lee & Chung, 2009). Beberapa penelitian telah menilai faktor-faktor seperti format tampilan, warna, dan grafik atau tabel dan bagaimana faktor-faktor ini dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan (Everard & Galletta, 2006). Dari penjelasan variabel di atas, maka peneliti mengajukan hipotesa :

**H5 : Kualitas desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen.**

**H6 : Kualitas desain antarmuka berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.**

d. Keamanan

Menurut Rainer, dkk (2012) Keamanan dapat didefinisikan sebagai tingkat perlindungan terhadap aktivitas kriminal, bahaya, kerusakan, dan / atau kehilangan. LAPORAN PRAKTIK KEBIDANAN KOMUNITAS dipercaya konsumen tentang karakteristik supliernya, terutama berhubungan dengan integritas, kebaikan, kompetensi dan kepastian supplier tersebut. Menurut Jin and Park (2006) pada studi sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan di toko online terhadap e-tailer tergantung terutama pada evaluasi berbagai atribut kinerja, yang di antaranya adalah pada aspek keamanan dan privasi.

Definisi keamanan menurut perspektif konsumen (Chellapa, 2002) adalah Probabilitas subjektif yang mana konsumen percaya bahwa informasi data pribadi (biometrik dan moneter) tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi selama transit dan dalam database oleh pihak yang tidak berhak, dengan cara yang konsisten dengan harapan konsumen menjadi percaya. Kepuasan tersebut menjadi penting, karena pada lingkup e-commerce pelanggan dapat pergi, jika mereka tidak dapat mengakses website atau layanan bisnis tidak memuaskan (Chung & Shin, 2008). Dari penjelasan variabel di atas, maka peneliti mengajukan hipotesa :

**H6 : Kualitas keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen.**

**H8 : Kualitas keamanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen.**

e. Kepercayaan dan Kepuasan

Menurut Ganesan (1994), yang menyatakan kepercayaan adalah suatu kemauan untuk bergantung pada pihak lain berdasarkan harapan-harapan yang terbentuk sebagai hasil dari kemampuan, kejujuran dan niat baik pihak lain itu. Selanjutnya apabila kepercayaan tumbuh dan kuat dari konsumen, maka mempengaruhi kepuasan pengguna, hal ini sejalan dengan penelitian dari Lee dan Chung (2009), bahwa kepercayaan pengguna mempengaruhi kepuasan pengguna. Kepercayaan ditemukan menjadi variabel yang paling mempengaruhi kepuasan pelanggan. Ini memberi tahu kita bahwa kepercayaan masih merupakan faktor terpenting dalam transaksi keuangan, baik secara online maupun offline. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa kesembilan, yaitu:

## **H9 : kepercayaan konsumen pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen pengguna**

### **B. METODOLOGI PENELITIAN**

#### **1. Objek Penelitian**

Populasi pada penelitian ini bersifat homogen dan populasi penelitian adalah para pengguna aplikasi Go Jek, yang memiliki akun Go Pay.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. (Sugiyono, 2013). Pada penelitian ini menggunakan teknik *Convenience Sampling*

Penelitian ini dilakukan menggunakan data dalam bentuk survei, yaitu dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner dibuat menggunakan skala interval yang diberikan skor dari 1-6. Kuesioner yang dibagikan kepada pengguna Aplikasi Go-Pay dengan mengajukan beberapa pertanyaan, yaitu pertanyaan untuk mendapatkan data kualitas sistem aplikasi Go-Pay, yang dikaitkan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka, keamanan, kepercayaan dan kepuasan pengguna

Kuesioner disebarkan kepada konsumen pengguna atau user aplikasi Go-Pay dari berbagai kalangan, baik dari segi umur, pendidikan dan pekerjaan, baik secara langsung maupun online dengan menggunakan google form. Jumlah responden yang berhasil didapatkan dan valid sebanyak 388 orang.

#### **2. Teknik Analisis Data**

Data diolah menggunakan Partial Least Square (PLS) yaitu teknik statistik yang bisa menangani banyak variabel respon dan variabel eksplanatory sekaligus.

##### **a. Analisa Outer Model**

Analisa outer model melibatkan pemeriksaan individu reliabilitas indikator, reliabilitas untuk masing-masing pengukuran gabungan konstruk (yaitu, reliabilitas konsistensi internal), serta tindakan konvergen dan diskriminan (Hair, dkk. 2017).

##### **b. Analisa Inner Model**

Kemudian langkah kedua yaitu analisa inner model. Inner model dalam konteks PLS menunjukkan hubungan antara konstruk laten. Analisa inner model menggunakan uji kelayakan model dengan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>), Uji predictive relevance (Q<sup>2</sup>).

##### **c. Pengujian Hipotesis (Uji Statistik t)**

Pengujian hipotesis dengan PLS dilakukan dengan menggunakan perintah bootstrapping. Analisis bootstrapping memberikan hasil uji statistik dari hipotesis koefisien sama dengan nol berlawanan dengan hipotesis alternatif koefisien tidak sama dengan nol (Hair, dkk. 2017).

### **KESIMPULAN**

Hasil gagasan dari penelitian ini adalah untuk meneliti faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan pengguna e-money berbasis aplikasi pada aplikasi go pay, hal ini sangat penting dilakukan, guna memberikan informasi dan pembangunan serta penerapan sistem informasi bidang keuangan dapat dianalisis dan diukur kesuksesannya. Faktor-faktor yang ditawarkan dalam penelitian ini adalah, bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan dalam mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan, sekaligus kepercayaan juga meneliti keberpengaruhannya terhadap kepuasan pengguna.

Melihat dari penelitian terdahulu, diketahui bahwa para peneliti menggunakan model DeLone dan McLean yang telah dimodifikasi, agar tujuan penelitian dapat tercapai. Maka pada penelitian ini juga melakukan modifikasi atas model tersebut. Sehingga didapatkan model penelitian dapat menjawab semua permasalahan-permasalahan yang dikemukakan di atas, sehingga diharapkan dapat membentuk sistem informasi, khususnya pada sistem keuangan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas desain antarmuka dan keamanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kemudian kualitas sistem dan kualitas informasi secara signifikan mempengaruhi kepercayaan.

### **REFERENSI**

- Almazan A., Demian, Tovar Y.S. & Quintero, J.M.M.. (2017). Influence of Information Systems on Organizational Results. *Information System*, 62 (2), 303-320. Diambil dari <http://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.005>
- Bank Indonesia. (2009). Uang Elektronik (Electronic Money). Diambil tanggal 06 Maret 2018 dari <http://www.bi.go.id/>

- Bodnar, H. George dan Hopwood, William S.. (2000). Sistem Informasi Akuntansi. (Buku I, Ed. Ke-6). (Amir Abadi Jusuf dan Rudi M. Tambunan. Penerj.). Jakarta :Salemba Empat.
- Culibrk, Dubravko, Lalic B., Stefanovic D., Marjanovic, U. & Delic, M.. (2016). Information & Management Assessing the Success of E-Government Systems : An Employee Perspective. *Information & Management*, 53 (6), 717–726.
- Chellappa, R.K., Pavlou, P.A. (2002). Perceived information security, financial liability and consumer trust in electronic commerce transactions. *Logistics Information Management*, 15 (5), 358–368.
- Chung, K.H., & Shin, J.I. (2008). The Relationship among e-Retailing Attributes, eSatisfaction, and e-Loyalty. *Management Review: An International Journal*, 3(1), p. 23-45
- Davis, F.D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology. *Management Information System Quarterly*, 13(3), 319-340
- DeLone, W. H., McLean, E. R. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System*, 3 (4), 60–95.
- DeLone, W. H., McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Information System*, 19 (4), 9–30.
- Evarard, A., & Galletta, D.F. (2006). How Presentation flaws affect perceived site quality, trust, and intention to purchase from an online store. *Journal of Management Information System*, 22(3), 55-95.
- Gambaran Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Indonesia. (2018). Diambil tanggal 01 Juni 2018 dari <http://www.inixindo.co.id/index.php/it-forum/77-diskusi-umum/646-gambaran-pemanfaatan-teknologi-informasi-di-indonesia>
- Ganesan, S. (1994), Determinant of Long-Term Orientation in Buyer-Seller relationship. *Journal of Marketing*. 58. 1-19.
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *Management Information System Quaterly*, 27(1), 51-90
- Ghozali, Imam. (2014). Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS). (Ed. Ke-4). Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gumiwang, R. (2018). Jurusan Go-Jek Mengurangi Beban "Bakar Uang" dari Go-Pay. Diambil tanggal 06 Juni 2018 dari <https://tirto.id/>
- Hair, Joseph F., Hult, G. Tomas M., Ringle, Christian M., & Sarstedt, Marko. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM).(Ed. Ke-2), Thousand Oaks: Sage. Diambil dari <http://www.pls-sem.com/>
- Hart, P., & Saunders, C. (1997) Power and Trust: Critical Factors in the Adoption and Use of Electronic Data Interchange. *Organization Science*, 8(1), 23-41
- Hayuningtya, W.H. & Widiyanto, Ibnu. (2015). Antecedent Kepercayaan Dan Keputusan Pembelian. *Diponegoro Journal Of Management*, 4, 1-11.
- Hidayati, S., Nuryanti, I., Fadly, A.F. Aulia, Darmawan, IY. (2006). Kajian Operasional E-Money. Jakarta: Bank Indonesia
- Hudin, J.M. dan Riana, Dwiza. (2016) Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon Dan Mclean. *Jurnal Sistem Informasi*, 12(1), 1-8
- Jin, Byoungcho & Park, Jin Yong (2006). The Moderating Effect of Online Purchase Experience on the Evaluation of Online Store Attributes and the Subsequent Impact on Market Response Outcomes. *Advances in Consumer Research*, 33, 203-211.
- Kotler, Philip (2005). Manajemen Pemasaran. Jakarta : PT. Indeks
- Laporan Dailysocial. (2017). Laporan dailysocial survei e-money di indonesia. <https://dailysocial.id/post/>
- Laudon, Kenneth C., and Laudon, Jane P. (2000). Organization and Technology in The Networked Enterprise Management Information System. (Ed. Ke-6). Diambil dari <http://www.prenhall.com/laudon>
- Lee, K.C. & Chung, N. (2009). Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified DeLone and McLean's model perspective. *Interacting with Computers*, 21, 385–392
- Mahmud. (2011). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia.
- Mardiana, S., Tjakraatmadja, J.H. & Aprianingsih, A. (2015). Validating the Conceptual Model for Predicting Intention to Use as Part of Information System Success Model : The Case of an

- Indonesian Government Agency. *Procedia Computer Science*, 72, 353–60.
- McGill, T., Hobbs, V., dan Klobas, J.. (2003). User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of Delone and McLean fs Model. *Information Resources Management Journal*, 16 (1), 24-45
- McKnight, D.H., and Chervany, N.L. (2002). While trust is cool and collected, distrust is fiery and frenzied: A model of distrust concepts. *Proceedings of the Seventh Americas Conference on Information Systems*, 6(2), 883–888
- McLeod Raymond, Jr. (1995). *Management Information System: A Study of Computer Based Information System*. (Ed. Ke-6). New Jersey : Prentice Hall International.
- Noor, J. (2014). *Analisis Data Penelitian Ekonomi & Manajemen*. Jakarta: PT. Grasindo
- O'Brien, James A. (2006). *Introduction to Information Systems: Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial*. (Ed. Ke-12). Jakarta : Salemba Empat.
- Petter, S., Delone, W. & Mclean, E. (2008). Measuring Information Systems Success : Models , Dimensions , Measures , and Interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17 (5), 236–63
- Perizinan Bank Indonesia. (2017). *Daftar Penyelenggara Uang Elektronik yang Telah Memperoleh Izin dari Bank Indonesia*. Diambil tanggal 06 Juni 2018 dari <https://www.bi.go.id/id/sistem-pembayaran/informasi-perizinan/uang-elektronik>
- Petter, S., & Mclean, E. (2009). Information & Management A Meta-Analytic Assessment of the DeLone and McLean IS Success Model : An Examination of IS Success at the Individual Level. *Information & Management*, 46 (12), 159–66
- Rainer Jr, R. Kelly., Cegielski, Casey G. (2011). *Introduction to Information Systems*. (Ed. Ke-3). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Rahman, Abdul. (2018). *Uang Elektronik di Indonesia Rp11,5 Triliun*. Diambil tanggal 07 Juni 2018 dari <http://finansial.bisnis.com/>
- Rivai, Veithzal,. Veithzal, A.P., dan Idroes, Ferry N. (2001). *Bank and Financial Institution Management*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Roky, Hanae dan Meriouh, Youssef Al. (2015). Evaluation by User of an Industrial Information System (XPPS) Based on the DeLone and McLean Model for IS Success. *Procedia Economics and Finance*, 26 (1). 903 – 913. Diambil tanggal 08 Juli 2018 dari : <http://www.sciencedirect.com>
- Seddon, P.B. (1997) A Respecification and Extension of the DeLone and McLean Model of IS Success. *Journal of Information Systems Research*, 8, 240-253.
- Sheth, J.N. and Mittal, B. (2004) *Customer Behavior A Managerial Perspective*. (Ed. Ke-2). South-Western: Thomson
- Shneiderman, B., & Plasant, C. (2005). *Designing User Interface*. (Ed. Ke-3) . United States of America: Pearson Education Inc
- Statistik Bank Indonesia (2017) *Jumlah Uang Elektronik - Bank Sentral Republik Indonesia*. Diambil tanggal 06 Juni 2018 dari <https://www.bi.go.id/id/statistik/sistem-pembayaran/uang-elektronik/>
- Sugiarto. (2001). *Teknik Sampling*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tentang Go Jek. (2018). *Profile Tentang Go Jek*. Diambil tanggal 06 Juni 2018 dari <https://www.go-jek.com/about/>
- William, H. (2003). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 19 (4), 9–31.
- Winnie, P-M.W. (2014). Customer Interface Quality on Customer e-Loyalty and e-Satisfaction in Malaysia with the Effects of Trustworthiness. *Global Journal of Emerging Trends in Business, Marketing and Consumer Psychology*, 1 (2), 118-136.