Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar ,
jisamar@stmikjayakarta.ac.id , jisamar2017@gmail.com
e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 (Printed) , Vol. 6 No.2 May 2022

THE EFFECT OF MANYOPTION APPLICATION TECHNOLOGY ADVANCES IN ENVIRONMENTAL CONTRIBUTION MANAGEMENT AT GANDARIA ICON CITY APARTMENTS

(Pengaruh Kemajuan Teknologi Aplikasi Manyoption Dalam Pengelolaan Iuran Lingkungan Di Apartemen Gandaria Icon City)

Evi Agustina Br Dongoran[1], Bertalya[2]
Sistem Informasi Bisnis[1], Teknik Informatika[2]
Magister Manajemen Sistem Informasi[1], Teknologi Industri[2]
Universitas Gunadarma[1], Universitas Gunadarma[2]

Email: evihasdor@gmail.com[1], bertalya2020@gmail.com[2]

Received: January 26,2022**. Revised:** February 25, 2022**. Accepted:** March 20, 2022**. Issue Period:** Vol.6 No.2 (2022), Pp.273-279

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi saat ini semakin pesat sehingga masyarakat semakin pintar dan menginginkan adanya efisiensi waktu dan tenaga dalam menjalankan segala aktivitasnya. Hal ini sejalan dengan perkembangan social commerce dengan meningkatkannya melalui e-commerce. E-commerce yang sebelumnya tidak terpikirkan akan sangat membantu manusia, bahkan telah menjadi teknologi informasi yang saat ini menjadi kebutuhan utama. Teknologi informasi yang diciptakan kemudian membantu manusia dalam segala urusannya. Teknologi informasi biasa disebut dengan aplikasi sistem informasi. Aplikasi sistem informasi dapat menjadi jawaban untuk meningkatkan kinerja melalui pengolahan data yang akurat, cepat, tepat, dan hemat waktu sehingga mendukung operasional sehari-hari mulai dari pembayaran iuran bulanan. Penelitian ini akan menggunakan metode analisis jalur intervening yang diimplementasikan pada alat penghitungan SmartPLS 3.0. Penelitian dilakukan dengan menggunakan 100 sampel data dan hasil uji koefisien jalur hubungan variabel kemajuan teknologi aplikasi dan loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna diperoleh nilai koefisien parameter koefisien jalur sebesar 0,352 dan nilai t-statistik sebesar 6,094 <1,96. pada tingkat signifikan α = 0,05 dengan nilai-p. 0,000> 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan dalam mempengaruhi hubungan antara kemajuan teknologi aplikasi dengan loyalitas pengguna.

Kata kunci: *E-payment*; *Information technology*; *Partial least square*; *Intervening*; *SmartPLS 3.0.*

Abstract: *The development of information technology is currently growing rapidly so that people are getting smarter and want the efficiency of time and energy in carrying out all their activities. This is in line with the development of social commerce by increasing it through e-commerce. E-commerce was previously unthinkable that it would really help humans, in fact, it has become an information technology that is currently a major need. Information technology that is created and then helps humans in all their affairs. Information technology is commonly known as information system applications. Information system applications can be*

DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.724
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar ,
jisamar@stmikjayakarta.ac.id , jisamar2017@gmail.com
e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 (Printed) , Vol. 6 No.2 May 2022

the answer to improve performance through data processing that is accurate, fast, precise, and saves time so that it supports daily operations starting from the payment of monthly dues. This study will use the intervening path analysis method implemented in the SmartPLS 3.0 calculation tool. The study was conducted using 100 data samples and the results of the path coefficient test for the relationship between the application technology progress variable and user loyalty with user satisfaction, the path coefficient parameter coefficient value was 0.352 and the t-statistic value was 6,094 <1.96 at a significant level α = 0.05 with p-value. 0.000> 0.05 so it can be concluded that user satisfaction has a positive and significant effect in influencing the relationship between application technology progress and user loyalty.

Keywords: *E-payment; Information technology; Partial least square; Intervening; SmartPLS 3.0.*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi pada saat ini sudah semakin pesat sehingga manusia semakin cerdas dan menginginkan keefesienan waktu dan tenaga dalam melakukan segala kegiatannya. Perkembangan ini sejalan juga dengan semakin cepatnya social *commerce* menyebar diseluruh dunia sehingga menciptakan model bisnis baru dengan ditingkatkannya melalui *e-commerce*[6]. *E-commerce* sebelumnya tidak terpikirkan akan sangat membantu manusia pada kenyataannya menjadi sebuah teknologi informasi yang menjadi kebutuhan utama saat ini. Teknologi informasi yang tercipta dan kemudian membantu manusia dalam segala urusannya. Teknologi Informasi tersebut biasa dikenal dengan aplikasi sistem informasi. Aplikasi sistem informasi bisa menjadi jawaban untuk meningkatkan kinerja melalui pengolahan data yang akurat, cepat, tepat, dan menghemat waktu sehingga mendukung kegiatan operasi sehari-hari dimulai dari pembayaran iuran bulanan[4].

Aplikasi sistem informasi juga sudah banyak yang mendukung *e-payment* yang memungkinkan transaksi semakin cepat, dan e-payment juga sudah banyak jenisnya[7]. Tujuannya adalah meningkatkan pelayanan. Pernyataan lainnya juga menyatakan banyaknya pilihan pembayaran *online* (*e-payment*) ini mengharuskan para pengguna mengambil keputusan untuk pembayaran online tersebut. Keputusan pembayaran *online* adalah sebuah proses. Faktor yang mempengaruhi keputusan pembayaran *online* dari pelanggan adalah tidak inginnya berkerumun, kenyamanan, kesadaran risiko, dan kontrol perilaku[3], adapun biaya pengelolaan meliputi Iuran Pemeliharaan Lingkungan (IPL)/*Service Charge, shinking fund*, administrasi, asuransi, listrik dan air[5].

Apartemen Gading Icon City merupakan kawasan hunian yang sangat diminati karena lokasinya yang sangat strategis di tengah kota Jakarta. Apartemen Gading Icon City ini terdiri atas 4 tower dan 51 lantai, di dalam 4 tower ini terdapat 1.638 kepala keluarga. Proses pembayaran IPL di Apartemen Gading Icon City dilakukan secara manual tepatnya di kantor *building management*. Permasalahan yang terjadi jika menggunakan sistem manual proses pembayaran Iuran Pengelolaan Lingkungan akan sangat sulit dilakukan jika data tidak dimanajemen dengan baik oleh petugas. Jika setiap tower apartemen Gading Icon City mempunyai ratusan kepala keluarga, bila tidak menggunakan teknologi informasi akan mempersulit proses pembayaran. Contohnya, banyaknya orang yang berdesakan ke kantor *building management* setiap bulannya.

Penggunaan aplikasi ManyOption saat ini telah digunakan dalam sistem pembayaran Iuran Pengelolaan Lingkungan apartemen Gading Icon City, maka akan dilihat bagaimana pengaruh minat penduduk apartemen Gading Icon City dalam menggunakan aplikasi ManyOption. Aplikasi sistem informasi akan mempermudah kinerja karena memanfaatkan rincian data yang telah lengkap dalam sebuah aplikasi. Dalam hal ini pengaruh aplikasi ManyOption digunakan untuk mempermudah sistem pembayaran. Di dalam aplikasi ManyOption tersebut data setiap penghuni apartemen telah lengkap dan tersistem dengan jelas sehingga penghuni tidak butuh waktu lama untuk menunggu untuk melakukan pembayaran. Pada aplikasi ManyOption terdapat sistem pembayaran *e-payment*, sehingga memungkinkan transaksi semakin cepat.

Pembayaran sudah bisa dipermudah dengan hanya menggunakan aplikasi *online* yang semakin berkembang pada saat ini, sehingga dapat meningkatkan sistem layanan yang didapat setiap pelanggan dan memudahkan dalam mencapai tujuannya yaitu pembayaran Iuran Pengelolaan Lingkungan. Pelanggan dapat menghemat waktu dan tenaga untuk sekedar mengantri dan meminimkan pegawai yang dipekerjakan oleh pihak

DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.724
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar ,
jisamar@stmikjayakarta.ac.id , jisamar2017@gmail.com
e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 (Printed) , Vol. 6 No.2 May 2022

apartemen. Penelitian ditekankan pada output dari penerapan sistem informasi manajemen yang mencakup variabel-variabel kecepatan, ketepatan dan akurasi yang berpengaruh kepada tingkat kepuasan penghuni apartemen. Berdasarkan penguraian diatas, penelitian ini akan mempermudah cara pembayaran Iuran Pengelolaan Lingkungan dengan digunakannya aplikasi ManyOption.

II. METODE DAN MATERI

2.1. Uji Metode Pengukuran Outer Model

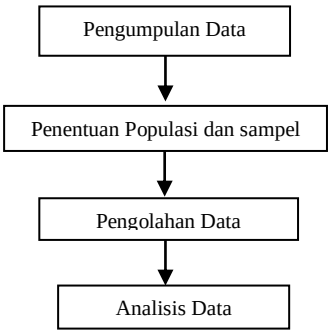
Outer model atau model pengukuran berguna untuk mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel latennya. Suatu konsep dan model penelitian tidak dapat diuji dalam suatu model prediksi hubungan relasional dan kausal jika belum melewati tahap purifikasi dalam model pengukuran[1]. Kegunaan model pengukuran adalah untuk menguji validitas konstruk dan reliabilitas instrumen. Uji validitas dilakukan untuk mengukur kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur[1]. Dalam PLS, uji konstruk dapat dilakukan dengan melakukan beberapa uji, yaitu *Convergent Validity*, *Discriminat Validity*, dan *Average Variance Extracted* (AVE). Kemudian uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur konsistensi responden dalam menjawab instrument yang ada. Instrument dapat dikatakan andal apabila jawaban seseorang terhadap pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji realibilitas di dalam PLS dapat menggunakan metode *composite reliability* dan *cronbach`s alpha*[1].

2.2. Uji Model Struktural atau Inner Model

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) berguna untuk menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-Geisser- square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikan dari koefisien parameter jalur structural.

2.3. Metode

Metodologi penelitian merupakan sistematika keseluruhan tahapan yang akan dilakukan selama penelitian. Untuk memperoleh hasil penelitian yang diharapkan maka diperlukan melakukan studi pustaka sebagai referensi dalam penelitian. Tahap-tahap penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, penentuan populasi dan sampel, pengolahan data, dan analisis data. Seperti yang terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Metode Penelitian

2.4. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah tahap awal dalam pembuatan penelitian ini. Studi pustka merupakan metode pengumpulan data yang diarahkan pada pencarian data dan informasi melalui dokumen, baik dokumen secara tertulis maupun dokumen elektronik. Peninjauan studi pustaka yang dilakukan peneliti yaitu mencari literatur

DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.724
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar ,
jisamar@stmikjayakarta.ac.id , jisamar2017@gmail.com
e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 (Printed) , Vol. 6 No.2 May 2022

jurnal penelitian-penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan prediksi menggunakan uji *outer model* dan *inner model* sebagai landasan dari pembuatan sebuah penelitian.

2.5. Pengumpulan Data

Data dari penelitian ini didapatkan dari penyebaran kuesioner kepada pelanggan pengguna aplikasi manyoption di Apartemen Gandaria Icon City. Setelah data terkumpul maka selanjutnya data tersebut diolah dengan menggunakan aplikasi Smart PLS.

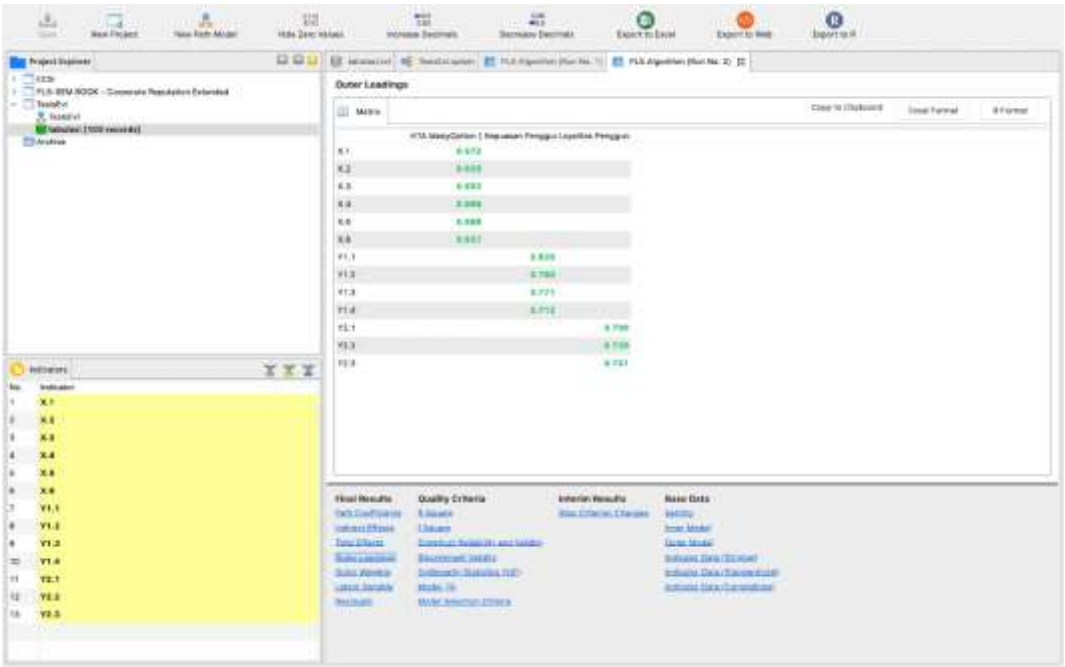
2.6. Pengolahan Data

Data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau pengguna. Data dikumpulkan dengan menggunakan google form, bukan berasal dari pihak lain (misalnya penyedia data). Data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan melalui kuesioner. Variabel yang ada pada kuisioner terdiri dari Kemajuan teknologi Aplikasi Manyoption (X) yang meliputi Manfaat aplikasi tersebut dan kemudahan penggunaan aplikasi ManyOption untuk pembayaran iuran pengelolaan lingkungan, Kepuasan Pengguna (Y1) yang meliputi perasaan puas pengguna, selalu menggunakan aplikasi, akan merekomendasikan orang lain, terpenuhinya harapan pengguna, dan Loyalitas Pengguna (Y2) yang meliputi *Repeat, Retention* dan *Refferal.*

2.7. Analisis Data

Terdapat beberapa alasan yang menjadi penyebab digunakan PLS dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini alasan-alasan tersebut yaitu: pertama, PLS (*Partial Least Square*) merupakan metode analisis data yang didasarkan asumsi sampel tidak harus besar, yaitu jumlah sampel kurang dari 100 bisa dilakukan analisis, dan residual distribution. Kedua, PLS (*Partial Least Square*) dapat digunakan untuk menganalisis teori yang masih dikatakan lemah, karena PLS (*Partial Least Square*) dapat digunakan untuk prediksi. Ketiga, PLS (*Partial Least Square*) memungkinkan algoritma dengan menggunakan analisis series ordinary least square (OLS) sehingga diperoleh efisiensi perhitungan algoritma[2]. Keempat, pada pendekatan PLS, diasumsikan bahwa semua ukuran *variance* dapat digunakan untuk menjelaskan.

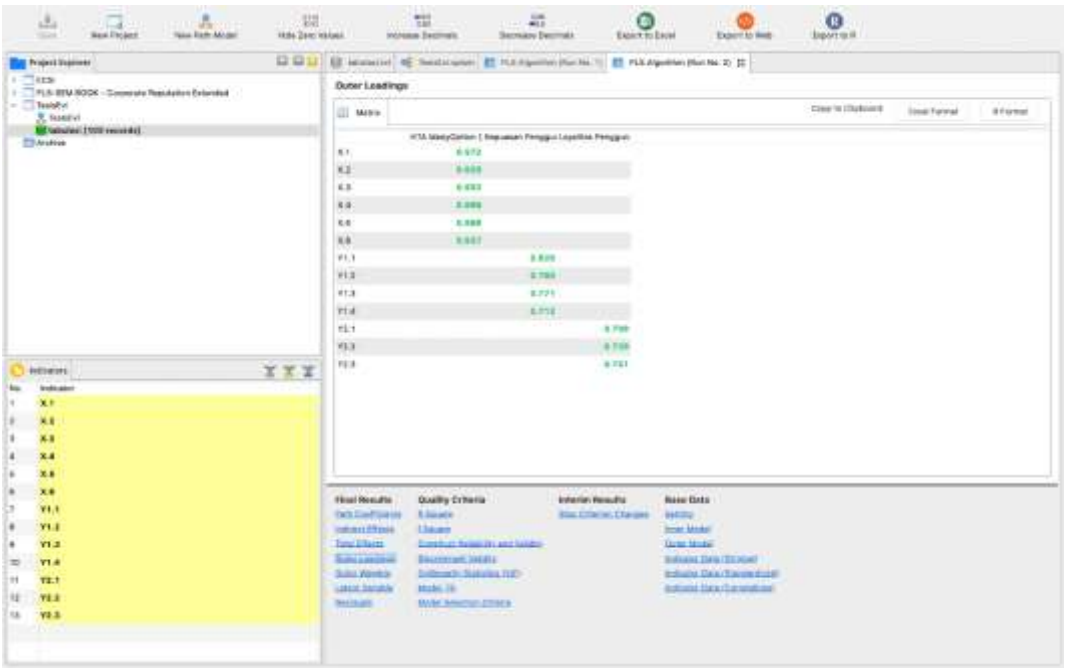
Tahap awal yang dilakukan adalah menguji pengukuran model (*outer model*), yaitu menguji validitas dan reliabilitas konstruk dari masing-masing indikator. Pengukuran outer model dapat dilihat pada Gambar 2 dan 3.



DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.724
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar ,
jisamar@stmikjayakarta.ac.id , jisamar2017@gmail.com
e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 (Printed) , Vol. 6 No.2 May 2022

Gambar 2. Tampilan Hasil Pengukuran untuk Outer Model



Gambar 3. Tampilan Hasil Pengukuran Outer Model

Gambar 2 dan 3 menampilan tampilan hasil pengukuran untuk outer model yang terdiri dari *Convergent Validity, Composite Reliability dan Average Variant Extracted.* Nilai ini dapat dilihati dalam menu outer loading untuk *convergent validity*, sedangkan *composite reliability dan average variant extracted* dapat dilihat pada menu *Construct Reability and Validity.* Nilai dari *convergent validity* dikatakan tinggi jika komponen indicator bekolerasi lebih dari 0,70 jika tidak memenuhi syarat akan dituliskan dalam warna merah. Nilai dari *Composite Reliability* dikatakan tinggi apabila lebih dari 0,7 sedangkan *average variant extracted* akan memenuhi syarat apabila nilai lebih dari 0,5. , sehingga memungkinkan transaksi semakin cepat.

Tahap selanjutnya adalah menguji model srtuktural (*inner model*). Model struktural (*Inner Model*) merupakan model struktural untuk memprediksi hubungan kausalitas antar variabel laten. Dalam mengevaluasi struktur model pada penelitian ini digunakan *Coefficient of Determination* (R^2) dan *Path Coefficient*[1].

Koefisien determinasi pada konstruk disebut nilai *R-square*. Model struktural (*inner model*) merupakan model struktural untuk memprediksi seberapa besar variabel independen yang dihipotesiskan dalam persamaan mampu menerangkan variansi variabel dependen. Besarnya R2 tidak pernah negatif dan paling besar sama dengan satu ($0 \leq R2 \leq 1$). Semakin besar nilai R2, berarti semakin baik model yang dihasilkan. Dalam penelitian ilmiah yang berfokus pada masalah-masalah pemasaran, Nilai R^2, 0.75, 0.50 dan 0.25 menunjukkan secara berturut-turut ukuran pengaruh yang kuat, sedang dan lemah.

Langkah selanjutnya adalah estimasi koefisien jalur (*Path Coefficient*) yang merupakan nilai koefisien jalur dalam model struktural atau besarnya hubungan atau pengaruh konstruk laten, yang diperoleh dengan prosedur *Bootstraping. Path Coefficients* merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk menguji kekuatan hubungan langsung dan tidak langsung diantara berbagai variabel. Nilai *path coefficient* dapat diterima jika nilai *t-statistic* lebih besar dari 1,96 (tingkat signifikansi 5%) atau nilai p-values < 0,05. Nilai *Specific Indirect Effect* dapat dinyatakan diterima apabila nilai t-statistic lebih besar dari 1.96 (tingkat signifikanis 5%) atau nilai *p-values* < 0.05. Nilai *R-square* 0,75, 0,50, 0,25 dapat disimpulkan bahwa model kuat, moderat dan lemah, hasil dari PLS *R-square*.

DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.724
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar ,
jisamar@stmikjayakarta.ac.id , jisamar2017@gmail.com
e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 (Printed) , Vol. 6 No.2 May 2022

III. PEMBAHASA DAN HASIL

3.1. Hasil Uji Coba

Penelitian ini akan dijelaskan secara deskriptif mengenai persentase hasil penelitian pada setiap variabel independen yaitu variabel kemajuan teknologi aplikasi dependen terdiri dari variabel kepuasan pengguna dan variabel loyalitas pengguna. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Jawaban responden di ukur dengan skala Likert. Metode skala likert adalah skala yang mengukur kesetujuan atau ketidaksetujuan seseorang terhadap serangkaian pernyataan berkaitan dengan keyakinan atau perilaku mengenai suatu objek tertentu.

Analisis data dilakukan dengan cara pengukuran *outer* model yang terdiri dari *Convergent Validity*, *Composite Reliability dan Average Variant Extracted (AVE)* dan inner model yang terdiri dari *Coefficient of Determination* (R^2) dan *Path Coefficient*.

Berdasarkan hasil uji coba pengukuran menggunakan *convergent validity* yang dilakukan variabel Kemajuan Teknologi Aplikasi ManyOption menghasilkan data sebagai berikut X.1 0.971, X.2 0.929, X.3 0.902, X.4 0.898, X.5 0.888, X.6 0.937 diketahui bahwa nilai outer loading untuk semua indikator pada variabel kualitas produk dinyatakan layak atau valid karena nilai *outer loading* berada pada nilai lebih besar dari 0,7 dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hasil uji coba pengukuran variabel kepuasan pengguna menghasilkan data sebagai berikut Y1.1 0.828, Y1.2 0.785, Y1.3 0.771, Y1.4 0.712 diketahui bahwa nilai outer loading untuk semua indikator pada variabel kepuasan pengguna dinyatakan layak atau valid karena nilai *outer loading* berada pada nilai lebih besar dari 0,7 dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Pengukuran menggunakan *Average Variant Extracted (AVE)* menghasilkan nilai AVE variabel kemajuan teknologi aplikasi adalah sebesar 0.849, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut *valid* karena nilai AVE > 0.5. Nilai variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 0.601, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut *valid* karena nilai AVE > 0.5. Nilai variabel loyalitas pengguna adalah sebesar 0.533, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut *valid* karena nilai AVE > 0.5. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel atau indikator pada penelitian ini dapat digunakan karena nilai AVE > 0.5 yang berarti *valid*.

Pengukuran menggunakan *Composite Reliability* menunjukkan bahwa nilai *composite reliability* variabel kemajuan teknologi aplikasi adalah sebesar 0.971, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut reliabel karena nilai *composite reliability* >0.7. Nilai variabel kepuasan pengguna adalah sebesar 0.857, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut reliabel karena nilai *composite reliability* > 0.7. Nilai variabel loyalitas pengguna adalah sebesar 0.774, hal ini menunjukkan bahwa variabel tersebut reliabel karena nilai *composite reliability* > 0.7.

Pengukuran menggunakan *Path Coefficient* didapatkan hasil pengujian *path coefficient* hubungan antara variabel kemajuan teknologi aplikasi terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien parameter *path coefficient* sebesar 0.595 dan nilai *t-statistik* 9.133 > 1.96 pada tingkat signifikan α = 0.05 dengan *p-value* 0.000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Positif artinya peningkatan persepsi konsumen/pelanggan terhadap kemajuan teknologi aplikasi menyebabkan peningkatan kepuasan pelanggan dan didapatkan hasil pengujian *path coefficient* hubungan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dengan nilai koefisien parameter *path coefficient* sebesar 0.592 dan nilai *t-statistik* 8.953> 1.96 pada tingkat signifikan α = 0.05 dengan *p-value* 0.000 < 0.05 sehingga dapat disimpulkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Positif artinya peningkatan persepsi konsumen/pelanggan terhadap kepuasan pelanggan menyebabkan peningkatan loyalitas pelanggan.

DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.724
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.

Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research.
http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/jisamar ,
jisamar@stmikjayakarta.ac.id , jisamar2017@gmail.com
e-ISSN: 2598-8719 (Online), p-ISSN: 2598-8700 (Printed) , Vol. 6 No.2 May 2022

Pengukuran menggunakan Specific Indirect Effect didapatkan hasil pengujian *path coefficient* hubungan antara variabel kemajuan teknologi aplikasi terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna nilai koefisien parameter *path coefficient* sebesar 0.352 dan nilai t-statistik 6.094 < 1.96 pada tingkat signifikan α = 0.05 dengan p-value 0.000 > 0.05 sehingga dapat disimpulkan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan dalam mempengaruhi hubungan kemajuan teknologi aplikasi terhadap loyalitas pengguna. Positif artinya peningkatan persepsi konsumen/pelanggan kemajuan teknologi terhadap kepuasan pengguna menyebabkan peningkatan loyalitas pengguna.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan menggunakan metode analisis jalur intervening pada data kuantitatif pada penelitian ini, didapatkan hasil pengujian path coefficient hubungan antara variabel kemajuan teknologi aplikasi terhadap loyalitas pengguna dengan kepuasan pengguna nilai koefisien parameter path coefficient sebesar 0.352 dan nilai t-statistik 6.094 < 1.96 pada tingkat signifikan α = 0.05 dengan p-value 0.000 > 0.05 sehingga dapat disimpulkan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan dalam mempengaruhi hubungan kemajuan teknologi aplikasi terhadap loyalitas pengguna. Positif artinya peningkatan persepsi konsumen/pelanggan kemajuan teknologi terhadap kepuasan pengguna menyebabkan peningkatan loyalitas pengguna.

REFERENASI

[1] Abdillah, W., Hartono. (2015). Partial Least Square (PLS).Penerbit Andi. Yogyakarta.

[2] Ghozali. (2005). Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

[3] Hoa, Ngo Trung. dkk (2019). Studying the Factors Affecting Online Payment Decision: A Case of Viatnamese Customers. Journal of Management Information and Decision Sciences, Vol.22, No.1, hlm.43-54.

[4] Kustriyanti, Sri. dkk (2018). Penerapan Sistem Informasi Pembayaran Iuran Berbasis Komputer pada Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat Zamzam. Jurnal Aplikasi Sains dan Teknologi, Vol.2, No.2, hlm.35-42.

[5] P. Hutabarat, Jefferson Agustan. (2015). Evaluasi Manajemen Resiko yang Dilakukan Badan Pengelola Gading Icon dalam Menghadapi Keterlambatan Pembayaran Iuran Pengelolaan Lingkungan.

[6] Turban, Efraim. dkk (2010). Social Commerce: An E-commerce Perspective. Proceedings of the 12th International Conference on Electronic Commerce: Roadmap for the Future of Electronic Business, hlm.33-42.

[7] Yaakub, Nor Asiah. dkk. (2016). Analysis Of E-Payment Applications: A Case Study Of One Of The Zakat Institutions In Malaysia. Journal of Techno Social.

DOI: 10.52362/jisamar.v6i2.724
Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional.