

**PENDEKATAN KOMBINASI MODEL UTAUT 2 DAN
DELONE & MCLEAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI
FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA PADA BANK JAMBI MOBILE**



OLEH :
NOVRINDA KHAIRUN NISAK
09012682327020

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

**PENDEKATAN KOMBINASI MODEL UTAUT 2 DAN
DELONE & MCLEAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI
FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA PADA BANK JAMBI MOBILE**



OLEH :
NOVRINDA KHAIRUN NISAK
09012682327020

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

**PENDEKATAN KOMBINASI MODEL UTAUT 2 DAN
DELONE & MCLEAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI
FAKTOR - FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA PADA BANK JAMBI MOBILE**

TESIS

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Magister**



OLEH :

NOVRINDA KHAIRUN NISAK

09012682327020

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMPUTER
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

**PENDEKATAN KOMBINASI MODEL UTAUT 2 DAN
DELONE & MCLEAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI
FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA PADA BANK JAMBI MOBILE**

TESIS

Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat

Memperoleh Gelar Magister

OLEH :

Novrinda Khairun Nisak

09012682327029

Palembang, 15 Juli 2025
Pembimbing



Dr. Ali Ibrahim, S.Kom, M.T
NIP. 198407212019031004

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Magister Ilmu Komputer



Dr. Firdaus, M.Kom
NIP. 197801212008121003

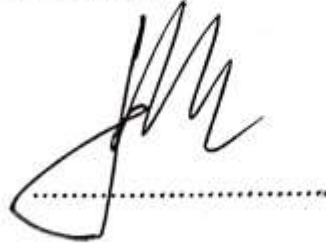
HALAMAN PERSETUJUAN

Pada hari Kamis tanggal 26 Juni 2025 telah dilaksanakan ujian sidang tesis oleh Magister Ilmu Komputer Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Nama : Novrinda Khairun Nisak
NIM : 09012682327020
Judul : Pendekatan Kombinasi Model UTAUT 2 Dan Delone & Mclean
Untuk Mengidentifikasi Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi
Kepuasan Pengguna Pada Bank Jambi Mobile

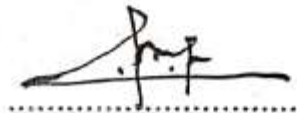
1. Ketua Penguji

Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si
NIP. 197101291994121001



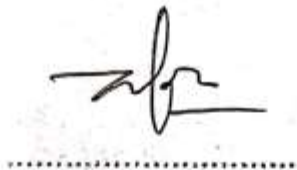
2. Penguji I

Prof. Dr. Ermatita, M.Kom
NIP. 196709132006042001



3. Penguji II

Mira Afrina, S.E., M.Sc., Ph.D
NIP. 198104162008122006



4. Pembimbing

Dr. Ali Ibrahim, S.Kom., M.T
NIP. 198407212019031004



Mengetahui,
Koordinator Program Studi Magister Ilmu Komputer



HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Novrinda Khairun Nisak
NIM : 09012682327020
Program Studi : Magister Ilmu Komputer
Judul Tesis : Pendekatan Kombinasi Model Utaut 2 Dan Delone
& Mclean Untuk Mengidentifikasi Faktor- Faktor
Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pada
Bank Jambi Mobile

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 18 %

Menyatakan bahwa laporan tesis saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan tesis ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.



Palembang, Juli 2025



Novrinda Khairun Nisak
NIM. 09012682327020

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini yang berjudul **“PENDEKATAN KOMBINASI MODEL UTAUT 2 DAN DELONE & MCLEAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA PADA BANK JAMBI MOBILE ”** Sebagai salah satu syarat kelulusan matakuliah Tesis. Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan penulisan laporan Tesis ini, dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada

1. Orang Tua, *Alm. APA dan AMA* tercinta, dengan penuh rasa hormat dan cinta, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala doa, dukungan, bimbingan, cinta tanpa syarat, dan kasih sayang yang telah diberikan kepada saya sepanjang hidup. Doa tulus dari orang tua saya adalah cahaya penerang jalan dalam setiap langkah saya, dan tanpa kekuatan serta restu mereka, saya tidak akan pernah mampu melewati setiap proses yang penuh tantangan ini. Kehadiran mereka, baik secara fisik maupun dalam kenangan, selalu menjadi alasan saya untuk terus melangkah dan menyelesaikan studi ini hingga tuntas.
2. Saudara/I kandung tercinta, Nita Martini S.Pd, Melyawati S.Farm, Nurmala Sari S.Pd, dan Agus Salim S.H, terima kasih tak terhingga atas perhatian, doa, semangat, dan support yang tidak pernah putus. Kehangatan dan cinta dari kalian adalah kekuatan yang menyemangati saya untuk terus berjuang. Kalian selalu hadir sebagai tempat bersandar, pengingat, dan penyemangat ketika semangat mulai surut. Dukungan kalian sangat berarti dan tidak akan pernah saya lupakan.
3. Bapak Ali Ibrahim S.Kom., MT, selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah dengan sabar membimbing saya selama proses penulisan ini. Terima kasih atas setiap waktu yang diluangkan, setiap masukan yang tajam namun membangun, setiap koreksi yang mendewasakan, dan setiap motivasi yang diberikan. Saya sangat menghargai kesabaran dan perhatian Bapak dalam mendampingi proses ini dari awal hingga akhir. Bimbingan Bapak menjadi pondasi kuat dalam terselesaikannya Tesis ini.
4. Dosen Penguji Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si., M.Si., Ibu Prof. Dr. Ermatita, M.Kom., Ibu Mira Afrina, S.E., M.Sc., Ph.D., dan Ibu Dr. Ade Iriani Sapitri, M.Kom., Yang telah memberikan kritikan, dan saran yang membangun demi kesempurnaan tesis ini

5. Kepada seluruh Dosen dan Staf dilingkungan Program Studi Magister Ilmu Komputer, Fakultas Ilmu Komputer atas dedikasi dan ilmu yang sangat berarti bagi penulis selama berkuliah di Universitas Sriwijaya.
6. Kepada teman-temanku, yang telah memberikan semangat, dukungan moral, candaan penyegar suasana, dan dorongan positif selama ini. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang ini, walau terpisah waktu dan jarak, kebersamaan dan kenangan kita menjadi sumber kekuatan tersendiri di saat saya merasa lelah dan hampir menyerah.
7. Rekan-rekan mahasiswa/i serta seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus memberikan bantuan, kritik membangun, saran yang berharga, maupun semangat yang tak ternilai. Baik secara langsung maupun tidak langsung, kehadiran kalian telah memperkaya pengalaman saya dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Kebajikan kalian adalah berkah yang begitu saya syukuri.
8. Pihak Bank Jambi, selaku lokasi penelitian, saya ucapkan terima kasih atas kesempatan dan izin yang telah diberikan untuk melakukan riset di lingkungan institusi tersebut. Saya sangat menghargai waktu, informasi, dan bantuan yang telah diberikan selama proses pengumpulan data berlangsung. Kerjasama yang diberikan sangat mendukung kelancaran penelitian ini, dan saya sangat bersyukur telah diterima dengan baik di tempat tersebut.
9. Bapak Abdillahi Romadhon, S.E, selaku admin Program Studi Magister Ilmu Komputer yang selalu tanggap dan responsif dalam membantu segala proses akademik saya. Terima kasih atas dedikasi dan kebaikan hati dalam membantu administrasi perkuliahan hingga proses sidang tesis. Keberadaan Bapak menjadi salah satu alasan kelancaran seluruh proses akademik yang saya jalani.
10. Dan yang terakhir, saya ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada diri saya sendiri. Terima kasih telah bertahan, tetap berjalan walau sering jatuh, bangkit meski dalam keraguan, dan tidak pernah berhenti berusaha meskipun banyak rintangan yang datang. Perjalanan ini mengajarkan saya arti kesabaran, ketekunan, dan kepercayaan pada kemampuan diri sendiri. Terima kasih karena tidak menyerah dan terus berjuang hingga titik ini tercapai.

Dalam penulisan Laporan ini penulis sangat menyadari masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati Penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca, agar nantinya laporan ini dapat lebih sempurna lagi.

Palembang, 15 Juli 2025

Novrinda Khairun Nisak

COMBINATION APPROACH OF UTAUT 2 AND DELONE & MCLEAN MODELS TO IDENTIFY FACTORS INFLUENCING USER SATISFACTION AT BANK JAMBI MOBILE

Novrinda Khairun Nisak, Ali Ibrahim, Ermatita

Abstract

Mobile banking is a digital banking innovation designed to simplify transactions and account management. However, based on Playstore reviews, 30% of users still face issues, particularly in accessing the app, which leads to transaction failures. This study aims to identify the factors influencing user satisfaction using the SEM-PLS method, which is suitable for complex models with multiple latent variables. Data were collected from 382 respondents using the Lemeshow formula. Validity was tested using factor loading (≥ 0.7), and reliability was confirmed through Cronbach's Alpha and Composite Reliability (≥ 0.7). The results show that human-related factors significantly contribute to user satisfaction, with an R-Square value of 43.6%. Key influencing factors include Price Value, Performance and Effort Expectancy, Social Influence, Hedonic Motivation, Facilitating Conditions, Habit, and Behavioral Intention. Effort Expectancy (ease of use) emerged as the dominant factor. It is recommended to improve access speed, system stability, and implement AI-driven customer support. Future research could explore the role of trust and security perception in enhancing user satisfaction and loyalty.

Keywords : *Delone & Mclean, User Satisfaction, UTAUT 2*

PENDEKATAN KOMBINASI MODEL UTAUT 2 DAN DELONE & MCLEAN UNTUK MENGIDENTIFIKASI FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA PADA BANK JAMBI MOBILE

Novrinda Khairun Nisak , Ali Ibrahim , Ermatita

ABSTRAK

Mobile Banking adalah inovasi digital perbankan yang mempermudah transaksi dan pengelolaan rekening. Namun, berdasarkan ulasan di Playstore, 30% pengguna masih menghadapi kendala, terutama terkait akses aplikasi yang menyebabkan kegagalan transaksi. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna dengan menggunakan metode SEM-PLS, yang sesuai untuk model kompleks dengan banyak variabel laten. Data dikumpulkan dari 382 responden menggunakan rumus Lemeshow. Validitas diuji melalui factor loading ≥ 0.7 dan reliabilitas dengan Cronbach's Alpha serta Composite Reliability ≥ 0.7 . Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor manusia berkontribusi signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai R-Square sebesar 43,6%. Faktor utama meliputi Nilai Harga, Ekspektasi Kinerja dan Usaha, Pengaruh Sosial, Motivasi Hedonik, Kondisi Fasilitas, Kebiasaan, serta Niat Perilaku. Effort Expectancy (kemudahan penggunaan) menjadi faktor dominan. Disarankan peningkatan kecepatan akses, stabilitas sistem, dan dukungan pelanggan berbasis AI. Penelitian selanjutnya dapat mengeksplorasi peran kepercayaan dan persepsi keamanan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

Kata Kunci : *Delone & Mclean, Kepuasan Pengguna, UTAUT 2*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Persetujuan.....	iv
Halaman Pernyataan	v
Kata Pengantar	vi
Abstract	viii
Abstrak	ix
Daftar Isi.....	x
Daftar Gambar	xiii
Daftar Tabel	xiv
Daftar Simbol.....	xv
Daftar Singkatan	xvi
Daftar Lampiran	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 UTAUT 2	7
2.3 Delone & Mclean	9

2.4 Bank Jambi Mobile	11
2.5 Teknik Analisis Model	11
2.6 Pengujian Hipotesis	13
2.7 Pengujian Kuesioner	13
2.8 AHP (Analytic Hierarchy Process)	14
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Kerangka Penelitian	15
3.2 Identifikasi Masalah	16
3.3 Studi Literatur	16
3.4 Analisa Model	17
3.4.1 Model UTAUT 2	17
3.4.2 Model Delone & Mclean	18
3.4.3 Kombinasi	18
3.5 Konseptual Model	19
3.6 Pembuatan Instrumen	19
3.6.1 Instrumen Penelitian	20
3.6.2 Hipotesis Penelitian	22
3.7 Pengujian Instrumen	24
3.7.1 Expert Judgement	25
3.7.2 Pilot Test	25
3.8 Pengumpulan Data	27
3.8.1 Populasi dan Sampel	27
3.9 Pengolahan Data	29
3.9.1 Model PLS-SEM	29
BAB IV. HASIL DAN ANALISA	
4.1 Identifikasi Masalah	33
4.2 Studi Literature	34
4.3 Analisa Model	34

4.4 Konseptual Model	39
4.5 Pembuatan Instrumen.....	39
4.6 Pengujian Instrumen.....	40
4.6.1 Uji Validitas	40
4.6.2 Uji Reliabilitas	41
4.7 Pengumpulan Data	42
4.8 Pengolahan Data	43
4.8.1 Analisis SEM-PLS	43
4.9 Penghitungan Data Kuesioner	53
4.10 Profil Responden.....	55
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 UTAUT 2.....	8
Gambar 2.2 Delone & Mclean	10
Gambar 3.1 Kerangka Penelitian	15
Gambar 3.2 Model UTAUT 2	17
Gambar 3.3 Model Delone & Mclean	18
Gambar 4.1 Struktur Hierarki Model	35
Gambar 4.2 Kombinasi Model	38
Gambar 4.3 Diagram Presentasi Pekerja	58

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Kategori Skala	14
Tabel 3.1 Variabel Independen dan Indikator.....	20
Tabel 3.2 Variabel Dependen dan Indikator.....	22
Tabel 3.3 Nilai Cronbachs Alpha	27
Tabel 4.1 Matrix Perbandingan Berpasangan Kriteria.....	36
Tabel 4.2 Normalisasi Berpasangan Kriteria	36
Tabel 4.3 Bobot berdasarkan Kriteria	37
Tabel 4.4 Total Bobot Variabel dan kriteria.....	37
Tabel 4.5 Uji Validitas Instrument	40
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Instrument	42
Tabel 4.7 Nilai Loading Factor	44
Tabel 4.8 Nilai AVE.....	45
Tabel 4.9 Fornell-Lacker-Criterion	46
Tabel 4.10 Nilai <i>Cross Loading</i>	47
Tabel 4.11 Nilai HTMT (Heterotrait-Monotrait Ratio).....	48
Tabel 4.12 Hasil Uji Realibilitas	48
Tabel 4.13 R-square (R^2).....	50
Tabel 4.14 <i>t-statistics</i> dan <i>P-Value</i>	51
Tabel 4.15 Hasil Perhitungan Data Kuesioner	54
Tabel 4.16 Jenis Kelamin	56
Tabel 4.17 Responden Berdasarkan Usia.....	57
Tabel 4.18 Responden Berdasarkan Profesi.....	57

DAFTAR SIMBOL

	Halaman
Persamaan 1. Uji Validitas	26
Persamaan 2. Uji Reliabilitas	26
Persamaan 3. Lemeshow	28
Persamaan 4. AVE	30
Persamaan 5. Gof	31

DAFTAR SINGKATAN

AHP	= Analytic Hierarchy Process
AVE	= Average Variance Extracted
CR	= Composite Reliability
DF	= Degrees of Freedom
EE	= Effort Expectancy
FC	= Facilitating Conditions
GOF	= Goodness of Fit
Ho	= Hipotesis nol
H ₁	= Hipotesis alternative
HA	= Habit
HM	= Hedonic Motivation
HTMT	= Heterotrait-Monotrait Ratio
IQ	= Information Quality
OTP	= One Time Password
PE	= Performance Expectancy
PLS	= Partial Least Squares
PV	= Price Value
SEM	= Structural Equation Modeling
SI	= Social Influence
SQ	= System Quality
SV	= Service Quality
UB	= Use Behavior
UI	= User Interface
US	= User Satisfaction
UTAUT	= Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1.** Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2.** Data Kuesioner
- LAMPIRAN 3.** Jurnal Publikasi
- LAMPIRAN 6.** SK Penguji Sidang
- LAMPIRAN 7.** SK Pembimbing Tesis
- LAMPIRAN 4.** Form Konsultasi Bimbingan
- LAMPIRAN 5.** Asistensi Konsultasi Simak 3.0
- LAMPIRAN 6.** Form Perbaikan Ujian Seminar Proposal
- LAMPIRAN 7.** Form Perbaikan Ujian Komprehensif
- LAMPIRAN 8.** Form Evaluasi Seminar Hasil
- LAMPIRAN 9.** Form Evaluasi Seminar Proposal
- LAMPIRAN 10.** Hasil Pengecekan Ithenticate/Turnitin

BAB I. PENDAHULUAN

Bab pertama menjabarkan kondisi awal yang memicu perlunya kajian ini dengan menyoroti faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile. Penelitian ini memanfaatkan pendekatan teoritis yang mengintegrasikan model Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT 2) dengan kerangka kerja kesuksesan sistem informasi dari DeLone dan McLean, guna memperoleh gambaran menyeluruh mengenai variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks teknologi perbankan digital.

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring pergeseran paradigma menuju ekosistem berbasis tekno digital, layanan perbankan dalam dunia teknologi seperti aplikasi mobile menjadi kebutuhan utama untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada pelanggan (Agus Rofi'i, Firdaus, dan Moridu 2023). Aplikasi Bank Jambi Mobile adalah inovasi layanan digital yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pengguna, seperti transaksi keuangan, pembayaran, hingga pengelolaan akun. Namun, seperti banyak aplikasi perbankan lainnya, tantangan utama yang dihadapi adalah bagaimana memastikan aplikasi tersebut mampu memenuhi ekspektasi pengguna sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan (Firdausi dan Nuryana 2023).

Meskipun aplikasi Bank Jambi Mobile memperoleh rating rata-rata sebesar 4,3 dari total 2.237 ulasan di Google Play Store (per Juli 2025) terdapat sejumlah keluhan dari pengguna yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan. Beberapa ulasan menyebutkan kendala seperti tidak munculnya saldo meskipun aplikasi telah diperbarui, tidak adanya notifikasi saat transaksi berhasil, hingga masalah teknis lainnya yang menghambat pengalaman pengguna, khususnya dalam situasi mendesak. Berdasarkan penelitian (Sutiyah dan Wira 2023) aspek responsiveness dan efficiency aplikasi Bank Jambi Mobile masih tergolong rendah dan menunjukkan perlunya perbaikan pada respon terhadap kendala pengguna. Kesesuaian ini tercermin dalam (Morenita Aritonang 2024) bahwa accuracy dan timeliness dalam aplikasi belum memadai, yang tercermin dari keluhan seperti

saldo yang tidak tampil serta ketiadaan notifikasi transaksi. Dengan demikian, data dari riset akademik ini mendukung keberadaan masalah masalah teknis yang disebut pengguna, sehingga perbaikan pada sistem notifikasi, visibilitas saldo, dan respons customer service perlu diprioritaskan untuk menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna. Hal ini mengindikasikan, meskipun aplikasi cukup diterima secara umum tetapi aspek teknis dan keandalan sistem perlu penyempurnaan guna menjaga kepuasan dan loyalitas pengguna.

Dengan menggunakan pendekatan kombinasi dua model, yaitu UTAUT 2 dan DeLone & McLean. Model UTAUT 2 diterapkan guna mengevaluasi faktor teknologi pada variabel UTAUT 2 itu sendiri (Sholihah dkk. 2023). Sementara itu, model DeLone & McLean model fungsinya untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi berdasarkan Dimensi Delone & Mclean (Firmansyah, Hakim, dan Nugroho 2023). Kedua model ini akan dikombinasikan menggunakan AHP (Analytic Hierarchy Process) untuk mendukung pengambilan keputusan model penelitian yang akan digunakan. AHP merupakan suatu pendekatan dalam pengambilan keputusan multikriteria yang dirancang oleh Thomas Saaty, yang memungkinkan peneliti melakukan evaluasi berbasis hierarki dari berbagai alternatif dan kriteria secara sistematis melalui perbandingan berpasangan. Dalam konteks penelitian ini, AHP berperan untuk menentukan bobot kepentingan relatif dari variabel-variabel dalam model UTAUT 2 dan DeLone & McLean berdasarkan penilaian para ahli atau pihak kepentingan (Yuen 2024)

Pendekatan kombinasi ini diambil karena masing-masing model memiliki keunggulan unik yang saling melengkapi. Model UTAUT 2 berfokus pada penerimaan teknologi oleh pengguna, sedangkan model DeLone & McLean memberikan perhatian pada evaluasi keberhasilan sistem informasi. Dengan mengkombinasikan kedua model ini, penelitian dapat mengidentifikasi tidak hanya penerimaan pengguna terhadap teknologi tetapi juga kualitas layanan yang memengaruhi kepuasan secara keseluruhan. (Chand et al. 2025) menunjukkan hasil sejalan bahwa kombinasi UTAUT2 dan DeLone & McLean secara efektif menjelaskan niat dan perilaku penggunaan melalui pengaruh kualitas sistem, informasi, dan layanan. (Samuel dkk. 2024). Penelitian ini diasumsikan mampu menghasilkan wawasan terstruktur terkait faktor yg berdampak pada kepuasan

pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile. Selain itu, hasilnya dapat digunakan sebagai dasar rekomendasi bagi Bank Jambi untuk meningkatkan kualitas aplikasi, baik dari segi teknis maupun pengalaman pengguna. Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya dapat memberikan kepuasan, namun bisa memperkuat loyalitas pengguna di masa yang akan datang.

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan masalah tersebut, maka perumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan model UTAUT 2 dan DeLone & McLean dalam mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada bank jambi mobile?
2. Apakah ada hubungan yang signifikan antara penerimaan teknologi dan tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan Bank digital?
3. Bagaimana penerapan AHP dalam mengkombinasikan Model UTAUT 2 dan Delone & Mclean?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengaruh penerimaan teknologi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile.
2. Menelusuri berbagai faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan pengguna Aplikasi Bank Jambi Mobile berdasarkan pendekatan kombinasi dari model UTAUT 2 dan DeLone & McLean
3. Untuk menganalisis pendekatan kombinasi Model UTAUT 2 dan Delone & Mclean berdasarkan Teori AHP.

1.3 Batasan Masalah

Guna mempertahankan ketajaman penelitian agar tetap pada topik utama dan mencegah pembahasan yang terlalu luas, perlu ditetapkan batasan-batasan tertentu dalam ruang lingkup penelitian ini. Berikut batasan permasalahan penelitian yang telah ditentukan:

1. Penelitian difokuskan pada pengguna aplikasi Bank Jambi Mobile di wilayah Jambi.

2. Penelitian ini hanya mencakup pengguna yang memiliki pengalaman dalam menggunakan aplikasi Bank Jambi Mobile.
3. Data yang dikumpulkan terbatas pada periode waktu tertentu, yaitu saat penelitian berlangsung.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dapat memberikan rekomendasi positif kepada organisasi untuk mengevaluasi Bank Jambi Mobile berdasarkan variabel model yang dibuat pada penelitian ini. Selain itu manfaat penelitiannya yaitu :

1. Memberikan kontribusi model UTAUT 2 dan Delone and McLean yang dapat dipergunakan sebagai cara menentukan pertimbangan terkait kepuasan pengguna terhadap Bank Jambi Mobile.
2. Memberikan pemahaman menyeluruh terkait faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna, guna mendukung Bank Jambi dalam merancang strategi peningkatan layanan secara lebih tepat sasaran.
3. Hasil penelitian ini menjadi evaluasi untuk pengembangan Bank Jambi Mobile dan syarat penyelesaian studi pascasarjana.

1.5 Sistematika Penulisan

Berikut ini Sistematika Penulisan untuk mengetahui Gambaran penelitian ini dengan jelas, penulis akan membagi dalam beberapa bab.

BAB I. PENDAHULUAN

Bab Pendahuluan merupakan bagian awal dari sebuah penelitian yang memberikan gambaran umum tentang latar belakang, tujuan, manfaat, dan ruang lingkup penelitian. Bab ini bertujuan untuk memperkenalkan topik penelitian, mengungkapkan masalah yang ingin diselesaikan, serta memberikan dasar teori yang relevan dengan topik yang akan diteliti.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab II ini akan dibahas berbagai konsep, teori, dan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian, yaitu mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada aplikasi mobile banking, khususnya Aplikasi Bank Jambi Mobile. Tinjauan pustaka

bertujuan untuk memberikan landasan teori yang mendasari penelitian serta memperlihatkan bagaimana penelitian ini berhubungan studi terdahulu.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini, dijelaskan mengenai metode penelitian yang digunakan untuk mencapai tujuan penelitian. Metodologi penelitian mencakup desain penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data yang diterapkan dalam penelitian ini. Metodologi ini menjelaskan pendekatan kombinasi model UTAUT 2 dan Delone & Mclean.

BAB IV. HASIL DAN ANALISA

Pada bab ini, akan disajikan hasil-hasil penelitian yang telah diperoleh dari pengumpulan data, serta analisis yang dilakukan terhadap data tersebut. Hasil penelitian akan disajikan secara deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden, serta analisis hubungan antar variabel yang ada dalam model UTAUT2 dan DeLone & McLean. Selanjutnya, hasil penelitian akan dibahas untuk memberikan pemahaman lebih lanjut tentang pengaruh faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada Aplikasi Bank Jambi Mobile.

BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab V adalah bagian terakhir dalam penelitian yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan dan saran-saran yang dapat diberikan berdasarkan temuan penelitian. Tujuan dari bab ini adalah untuk merangkum hasil-hasil penelitian secara keseluruhan dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi pengembangan lebih lanjut dari topik yang diteliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Rofi'i, Dede Ridho Firdaus, dan Irwan Moridu. 2023. "The Analysis of User Acceptance Using UTAUT and Delone & McLean Model: Study Case of Banking Mobile Application." *Journal of Information System, Technology and Engineering* 1(1): 21–25.
- Biloš, Antun, dan Bruno Budimir. 2024. "Understanding the Adoption Dynamics of ChatGPT among Generation Z: Insights from a Modified UTAUT2 Model." *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 19(2): 863–79.
- Chand, M., Kumar, R., & Singh, V. 2025 Use the "Insert Citation" button to add citations to this document.
- Diah, Permatasari, Sartika Dewi, dan Suryati Suryati. 2018. "Penerapan Metode AHP dan SAW untuk Penentuan Kenaikan Jabatan Karyawan." *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)* 5(1): 60–73.
- Fathurohman, A, dan N Legowo. 2023. "Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Penerapan Enterprise Resource Planning (ERP) Menggunakan Model Delone and Mclean." *Management Studies and*
<https://www.yrpiiku.com/journal/index.php/msej/article/view/1861>.
- Firdausi, Atika Shima, dan I Kadek Dwi Nuryana. 2023. "Analisis Penerimaan Teknologi dan Kesuksesan Aplikasi ULA Pada Pelaku UMKM di Surabaya Menggunakan." *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence* 04(01): 91–99.
- Firmansyah, Dicky, Muhammad Malik Hakim, dan Fajar Agung Nugroho. 2023. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking." *Jurnal Masyarakat Informatika* 14(2): 119–30.
- Hair, Joseph F., G. Tomas M. Hult, Christian M. Ringle, and Marko Sarstedt. 2021. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. 3rd ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Huda, N., & Nazara, N. 2025. *Pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah Bank Jambi*. Repository Universitas Jambi.
<https://repository.unja.ac.id/78659/>
- Kurniawati, E., Sari, N., & Firmansyah, D. (2023). Pengaruh perceived usefulness dan perceived ease of use terhadap continuance intention to use mobile banking dengan trust sebagai variabel intervening
- Merdekawati, Utami, Dinar Mutiara Kusumo Nugraheni, dan Oky Dwi Nurhayati. 2024. "Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Aplikasi M-health pada Lansia menggunakan Model UTAUT dan Delone & McLean." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 14(3): 267–76
- Mulya, Bagas Hidayat, Nurul Mutiah, dan Ibnur Rusi. 2023. "MODEL KESUKSESAN E-LEARNING MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL DELONE AND DAN UTAUT (Studi Kasus: E-learning Universitas Tanjungpura)." *Coding Jurnal Komputer dan Aplikasi* 10(03): 366.

- Nugroho, Muhammad Rifqi Hari, dan Akmal Suryadi. 2023. "Analisis Beban Kerja dengan Pendekatan Cardiovascular (CVL) dan Subjective Workload Assesment Technique (SWAT) : Studi Kasus Pengemudi Go-Jek." *Rekayasa* 16(2): 132–41.
- Palacios-Marqués, Daniel dkk. 2022. "Verander in Application and extension.Prantiastio, Farikhin, dan Rinta Kridalukmana. 2023. "Acceptance and Success of Oss Rba (Online Single Submission Risk Based Approach) Information System Using the Utaut Ii and Delone & Mclean Models." *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA* 9(11): 9704–10.Samuel, Joseph dkk. 2024. "An aperiodic monotile." : 0–91.
- Sekaran, U., & Bougie, R. 2019. *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (8th ed.). Wiley
- Sholihah, Erlinda, Ika Septiana Windi Antari, Rizqi Fajar Rochimawati, dan Ulwiyyah. 2023. "Determinants of BSI mobile banking adoption intentions: DeLone & McLean and UTAUT Model integration with religiosity." *Asian Journal of Islamic Management (AJIM)* 5(1): 1–17.
- Sugiyono. 2022. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulaiman, Sulaiman, Tukiyyat Tukiyyat, dan Achmad Hindasyah. 2023. "Analisis Sistem Aplikasi Computer Base Test sebagai Sarana Ulangan menggunakan Metode Delone and Mclean." *Jurnal Impresi Indonesia* 2(1): 58–70.
- Wulansari, Anita dkk. 2024. "Analisis Kesuksesan Layanan Digital Perguruan Tinggi Menggunakan Model Delone & McLean untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna." *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 14(2): 153–61.
- Yuen, K. K. F. (2024). *Inverse Gram Matrix Method: A New Approach for Priority Vector Estimation in AHP*. European Journal of Operational Research
- Yunia, Ayu, Ismi Kaniawulan, dan H. Dayan Singasatia. 2022. "Analisis Kesuksesan Aplikasi E-Commerce Tokopedia Menggunakan Model Delone and Mclean." *Jurnal Informatika, Teknologi dan Sains* 4(3): 207–14.
- Zulpa, Zulpa, dan Erwin Setiawan Panjaitan. 2023. "Evaluasi Kesuksesan dan Penerimaan Microsoft Teams Pendekatan Model UTAUT, Delone & Mclean, Hot Fit." *Remik* 7(1): 11–23.
- S. F. Bayastura, B. Warsito, Dan D. M. K. Nugraheni, "Integration Of Utaut 2 And Delone & Mclean To Evaluate Acceptance Of Video Conference Application," *Intensif J. Ilm. Penelit. Dan Penerapan Teknol. Sist. Inf.*, Vol. 6, No. 2, Hal. 198–217, 2022

