

Pengaruh System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Aplikasi Gramedia Digital

Fakhirah Delftiani Putri¹, Sherly Artadita²

^{1,2} Administrasi Bisnis, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom, Indonesia,

¹delftiani@student.telkomuniversity.ac.id, ²sherlyartadita@telkomuniversity.ac.id

Abstract

The development of digital services encourages companies to improve system and information quality to meet user expectations. Gramedia Digital, as one of the digital book platforms, must ensure that its system quality, information quality, and electronic service quality are capable of enhancing user satisfaction. This study aims to analyze the influence of System Quality, Information Quality, and E-Service Quality on user satisfaction with the Gramedia Digital application, examining both partial and simultaneous effects. The research employs a quantitative method with a multiple linear regression approach, and the data were processed using SPSS version 26. A total of 400 respondents were selected using a purposive sampling technique. The results of the study indicate that System Quality, Information Quality, and E-Service Quality significantly affect user satisfaction both partially and simultaneously. Among these three variables, Information Quality has the most dominant impact on user satisfaction, followed by System Quality and E-Service Quality. The coefficient of determination (R^2) value of 0.611 and the Adjusted R-Square value of 0.608 show that approximately 60.8% to 61.1% of the variation in user satisfaction can be explained by these three variables. In conclusion, system quality, information quality, and digital service quality collectively affect the level of user satisfaction with the application. It is recommended that the management of Gramedia Digital continue to improve the quality of the information provided to ensure it remains relevant, accurate, and easily understood by users. In addition, maintaining the stability and reliability of the application system is essential to ensure a smooth user experience. Strengthening digital customer service features, such as improving the responsiveness of technical support and providing easier access to assistance, should also be a priority to continuously enhance user satisfaction and loyalty.

Keywords: E-Service Quality, Gramedia Digital, Information Quality, System Quality, User Satisfaction

Abstrak

Perkembangan layanan digital mendorong perusahaan untuk meningkatkan System Quality dan informasi guna memenuhi harapan pengguna. Gramedia Digital sebagai salah satu platform penyedia buku digital perlu memastikan bahwa System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality elektroniknya mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gramedia Digital, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda, serta pengolahan data dilakukan menggunakan software SPSS versi 26. Sebanyak 400 responden dipilih melalui teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality secara parsial dan simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dari ketiga variabel tersebut, Information Quality memiliki pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pengguna, disusul oleh System Quality dan E-Service Quality. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,611 dan Adjusted R-Square sebesar 0,608 menunjukkan bahwa berkisar 60,8% -61,1% variasi kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Kesimpulannya, System Quality, informasi, dan layanan digital secara terintegrasi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi. Disarankan bagi pihak pengelola Gramedia Digital untuk terus meningkatkan kualitas konten informasi yang disajikan agar tetap relevan, akurat, dan mudah dipahami oleh pengguna. Selain itu, penting untuk menjaga stabilitas dan keandalan sistem aplikasi guna memastikan pengalaman pengguna yang lancar. Penguatan fitur layanan pelanggan digital, seperti peningkatan responsivitas dukungan teknis dan kemudahan akses bantuan, juga perlu menjadi prioritas agar kepuasan dan loyalitas pengguna dapat terus meningkat secara berkelanjutan.

Kata Kunci: E-Service Quality, Gramedia Digital, Information Quality, Kepuasan Pengguna, System Quality

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan buku telah mengalami transformasi yang signifikan seiring dengan kemajuan teknologi. Pada awalnya, informasi dituliskan dalam bentuk manuskrip yang dibuat secara manual di atas papirus, perkamen, atau daun lontar. Dengan ditemukannya mesin cetak oleh Gutenberg, produksi buku menjadi lebih cepat dan masif,

memungkinkan penyebaran ilmu pengetahuan secara lebih luas. Pada abad ke-20, industri penerbitan semakin berkembang dengan hadirnya berbagai jenis buku, termasuk buku akademik, fiksi, nonfiksi, dan referensi.

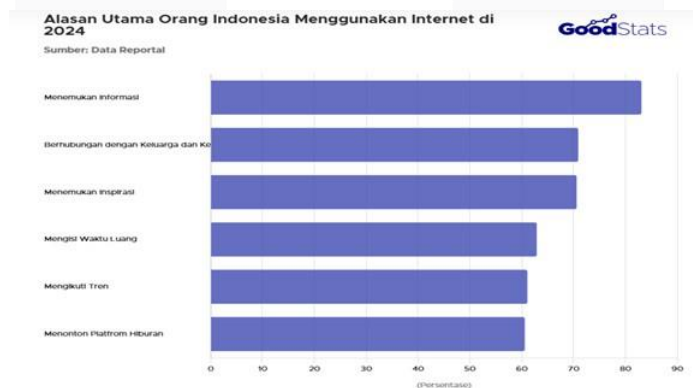
Dalam beberapa dekade terakhir, tren konsumsi konten ilmu pengetahuan, hiburan, dan informasi semakin beralih dari media cetak ke digital. Perkembangan teknologi dan meningkatnya aksesibilitas internet di Indonesia menjadi faktor utama yang mendorong perubahan ini.

Berdasarkan data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia meningkat secara signifikan dari 143,26 juta jiwa (54,68%) pada tahun 2017 menjadi 240 juta jiwa (88,1%) pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan semakin luasnya akses internet serta meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari. Pada tahun 2018, pengguna internet mencapai 171,17 juta jiwa (64,8%), kemudian bertambah menjadi 196,71 juta jiwa (73,7%) pada 2019, dan terus meningkat hingga 210,03 juta jiwa (79,5%) pada 2021. Tren ini semakin menguat seiring dengan transformasi digital yang mendorong penetrasi internet di berbagai sektor. Pada tahun 2022, jumlah pengguna internet mencapai 220 juta jiwa (82,0%), lalu meningkat menjadi 232 juta jiwa (85,6%) pada 2023, hingga mencapai 240 juta jiwa (88,1%) pada 2024.



Gambar 1.1 Grafik Penduduk Indonesia Melek Internet 2017-2024

Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jasa Indonesia (APJII)

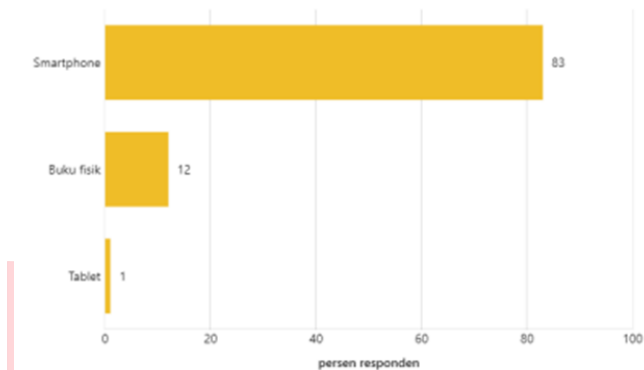


Gambar 1.2 Alasan Utama Indonesia Menggunakan Internet 2024

Sumber: Goodstats (2024)

Seiring meningkatnya penetrasi internet di Indonesia, pola konsumsi digital masyarakat berubah secara signifikan. Berdasarkan laporan GoodStats (2024), mayoritas masyarakat Indonesia menggunakan internet untuk berbagai keperluan, dengan alasan utama mencari informasi (83,1%). Ini menunjukkan internet telah menjadi sumber pengetahuan utama, menggantikan media cetak. Selain itu, 70,9% pengguna mengakses internet untuk terhubung

dengan teman dan keluarga, mencerminkan pentingnya media sosial dan aplikasi komunikasi (GoodStats, 2024). Dapat disimpulkan bahwa masyarakat Indonesia semakin bergantung pada teknologi digital (GoodStats, 2024).



Gambar 1.3 Grafik Media atau Perangkat untuk Membaca Buku di Indonesia 2023
Sumber: Rakuten Insight (2023)

Seiring dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia, preferensi masyarakat dalam mengakses konten bacaan telah mengalami perubahan signifikan. Menurut survei yang dilakukan oleh Rakuten Insight pada Maret 2023, mayoritas atau 83% responden di Indonesia lebih sering membaca buku melalui smartphone. Sebaliknya, hanya 12% responden yang masih memilih membaca buku fisik, dan sekitar 1% menggunakan perangkat tablet untuk membaca. Transformasi digital menghadirkan buku elektronik atau biasa disebut *e-book*. Menurut Tiwari (2019), *E-book dapat diartikan sebagai bentuk digital dari buku fisik yang dapat diakses menggunakan perangkat elektronik seperti komputer, tablet, ponsel pintar, dan e-reader*. Kemunculan buku elektronik diawali oleh Project Gutenberg pada tahun 1971, yang bertujuan mendigitalkan buku-buku bebas hak cipta untuk dapat diakses oleh publik. Sejak saat itu, perkembangan *e- book* semakin pesat seiring dengan kemunculan format PDF dari Adobe pada tahun 1993 dan format fleksibel seperti EPUB dan MOBI yang lebih ramah perangkat. Sejak kehadiran *e-book*, dunia penerbitan telah mengalami perubahan signifikan, membuat aktivitas membaca saat bepergian menjadi lebih praktis (Saleh, dkk., 2015:2).

Tabel 1.1 Perbandingan Buku Cetak dan Buku Digital

Peneliti	Kelebihan		Kekurangan	
	Buku Cetak	Buku Digital	Buku Cetak	Buku Digital
Kisno & Ompon (2019)	Kuat dan tahan lama Memiliki nilai koleksi yang tinggi	Produksi berbiaya rendah Distribusi buku mudah	Biaya produksi tinggi Waktu tunggu penerbitan lebih Panjang	Tidak semua orang terbiasa dengan teknologi

Sarwendah Puspita (2022)	Lebih mudah dipahami Mata tidak cepat lelah Memudahkan anotasi Tidak bergantung pada jaringan internet	Bisa dibaca dimana saja dan kapanpun Ramah lingkungan Lebih mudah/ringkas disimpan	Tidak ramah lingkungan Perlu ruang sebagai tempat penyimpanan	Ketergantungan pada jaringan internet Mata cepat lelah
Isti & Mega (2024)	Menimbulkan gangguan digital	Harga lebih terjangkau	Mudah rusak dan hilang	Pelanggaran hak cipta

Sumber: Kisno & Ompon (2019), Sarwendah Puspita (2022), Isti & Mega (2024)

E-book hadir sebagai jawaban atas tantangan yang dihadapi oleh buku fisik, dengan menawarkan berbagai keunggulan, seperti membantu melestarikan koleksi perpustakaan, meningkatkan layanan perpustakaan, menghemat ruang karena lebih efisien, menciptakan koleksi yang tidak terbatas oleh ruang dan waktu, serta mengurangi biaya (Prabowo dan Heriyanto, 2013: 4).

Adanya peluang bagi industri penerbitan untuk beradaptasi dengan menyediakan konten dalam format digital guna menjangkau lebih banyak pembaca secara efisien. Berdasarkan artikel ANTARA News berjudul “Rekomendasi Aplikasi dan Situs *E-book* Resmi, serta Cara Membelinya” yang dipublikasikan pada hari Rabu, 25 September 2024 dan artikel IDN News berjudul “5 Aplikasi Membaca *E-book* Legal, Ada yang Gratis!” yang dipublikasikan pada 30 April 2023, terdapat rekomendasi aplikasi membaca e-book di Indonesia yaitu Ipusnas, Gramedia Digital, Rakata, Google Play Books, Kindle, Scribd dan Kobo.

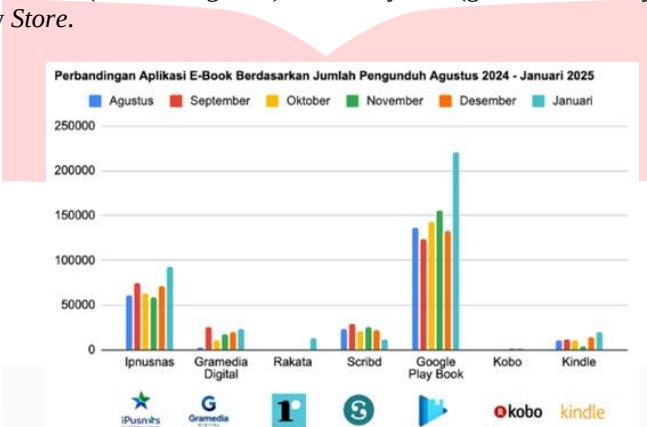
Tabel 1.2 Perbandingan Aplikasi Buku Digital di Indonesia

Aplikasi	Penerbit	Layanan	Harga	Rating di Play Store	Rating di iOS
Ipusnas	Lokal	Gratis	-	1.8	2.2
Gramedia Digital	Lokal	Gratis dan opsi langganan premium	Rp 99.000/bulan Rp 999.000/tahun	4.0	4.1
Rakata	Lokal	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 20.000-100.000/buku	3.1	2.7
Google Play Books	Global	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 30.000-200.000/buku	4.8	4.4
Kindle	Global	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 15.000-250.000/buku	4.9	4.9

Scribd	Global	Gratis dan opsi langganan premium	Rp 139.000/bulan	2.6	2.7
Kobo	Global	Gratis dan beberapa buku berbayar	Rp 50.000 – 250.000	4.2	4.8

Sumber: App Store dan Play Store

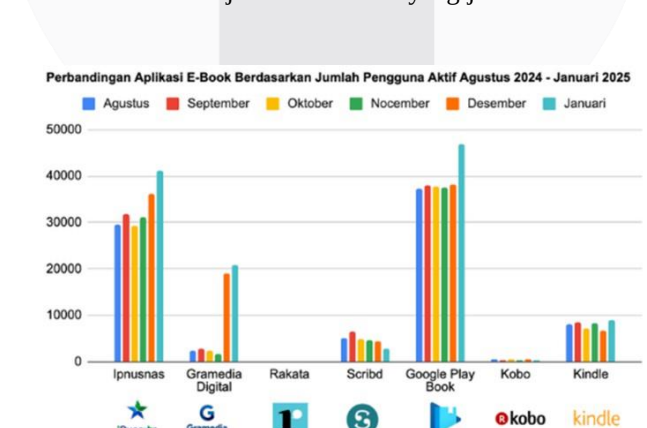
Tabel di atas menunjukkan perbandingan berbagai aplikasi buku digital di Indonesia berdasarkan beberapa aspek penting, termasuk cakupan penerbit (lokal atau global), model layanan (gratis atau berbayar), rentang harga buku dan rating di App Store dan Play Store.



Gambar 1.4 Perbandingan Aplikasi Buku Digital Berdasarkan Jumlah Pengunduh Agustus 2024–Januari 2025

Sumber: Similarweb (2025)

Berdasarkan grafik, jumlah pengunduhan berbagai aplikasi buku digital mengalami fluktuasi dari Agustus 2024 hingga Januari 2025. Secara rata-rata, jumlah pengunduh per bulan Januari 2025 menunjukkan bahwa Google Play Books menjadi aplikasi global dengan jumlah unduhan tertinggi, yaitu 148 ribu unduhan, diikuti oleh Ipusnas sebagai aplikasi lokal dengan jumlah unduhan tertinggi sebanyak 70.3 ribu unduhan. Gramedia Digital berada di posisi selanjutnya dengan 20.2 ribu unduhan, sementara Scribd meraih 22.3 ribu unduhan. Kindle mendapatkan 11.6 ribu unduhan, sedangkan Rakata dan Kobo memiliki jumlah unduhan yang jauh lebih rendah, yakni masing-masing 986 unduhan dan 469 unduhan.



Gambar 1.5 Perbandingan Aplikasi Buku Digital Berdasarkan Jumlah Pengguna Aktif Agustus – Januari 2025

Sumber: Similarweb (2025)

Grafik perbandingan jumlah pengguna aktif aplikasi buku digital dari Agustus 2024 hingga Januari 2025 menunjukkan bahwa Google *Play Books* dan Ipusnas mendominasi dengan tren yang stabil dan meningkat, khususnya pada Januari 2025. Sebaliknya, meskipun Gramedia Digital memiliki jumlah unduhan yang cukup tinggi, tingkat pengguna aktifnya jauh lebih rendah dibandingkan keduanya. Hal ini mengindikasikan bahwa angka unduhan tidak selalu mencerminkan keberhasilan dalam mempertahankan pengguna aktif. Salah satu penyebabnya adalah ketersediaan fitur yang tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Berdasarkan artikel *Decipherzone* (2024) dan *Net Solutions* (2020), beberapa fitur esensial yang seharusnya dimiliki aplikasi *e-book* meliputi daftar buku terstruktur, menu *Library*, sinkronisasi perangkat, akses *offline*, *audiobook*, personalisasi font, anotasi, serta komunitas pengguna. Ketidakhadiran atau keterbatasan fitur-fitur ini berpotensi menurunkan kepuasan dan retensi pengguna dalam jangka panjang.

Adapun perbandingan beberapa aplikasi buku digital di Indonesia berdasarkan fitur-fitur tersebut, antara lain;

Tabel 1.3 Perbandingan Aplikasi Buku Digital di Indonesia Berdasarkan Fitur

Fitur	Ipusnas	Gramedia Digital	Rakata	Google Play Books	Kindle	Scribd	Kobo
Daftar Buku	√	√	√	√	√	√	√
Library	√	√	√	√	√	√	√
Sinkronisasi		√		√	√	√	√
Akses Offline	√	√		√	√	√	√
Audiobooks		√		√	√		√
Personalisasi Font (Jenis, Warna & Ukuran)		√	√	√	√		√
Anotasi (Highlight & Catatan)				√	√	√	√
Komunitas	√			√			√

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan tabel perbandingan di atas, dilihat bahwa Google *Play Books* memiliki fitur paling lengkap di antara semua aplikasi, menjadikannya pilihan utama bagi pengguna yang menginginkan pengalaman membaca yang fleksibel dan interaktif. Untuk aplikasi lokal, Gramedia Digital memiliki fitur yang paling lengkap dibandingkan Ipusnas dan Rakata. Meskipun Gramedia Digital belum memiliki fitur komunitas dan anotasi, aplikasi ini unggul pada aspek *audiobook*, akses *offline*, serta personalisasi tampilan, yang memberi nilai tambah tersendiri bagi pengguna. Dengan demikian, meskipun Gramedia Digital masih tertinggal dari sisi jumlah pengguna aktif, secara fungsional aplikasi ini memiliki potensi kompetitif yang kuat, terutama jika fitur-fitur yang sudah ada terus dikembangkan dan disesuaikan dengan preferensi pengguna.

Selanjutnya, peneliti juga melakukan kajian terhadap ulasan pengguna di *Play Store* dan *App Store* pada periode Agustus 2024 hingga Januari 2025 yang terangkum pada tabel berikut:

Tabel 1.4 Perbandingan Aplikasi Buku Digital Berdasarkan Ulasan di *Play Store* dan *App Store* Agustus 2024 – Januari 2025

Aplikasi	Rating Tinggi (Bintang 4 & 5)	Rating Rendah (Bintang 1)
Gramedia Digital	- Aplikasi yang sangat bagus dan memudahkan mendapat referensi bacaan (<i>e-Service Quality</i> dan <i>Information Quality</i>) - Bisa mengalahkan <i>e-book</i> lainnya ini (UX) - Cukup oke <i>subscription fee</i> nya (Harga) - Sudah berlangganan setahun (<i>Loyalitas Pengguna</i>) - Semenjak beberapa <i>update</i> jadi semakin nyaman bacanya (<i>System Quality</i>) - Sangat praktis dan sangat bermanfaat (<i>E-Service Quality</i> dan <i>Information Quality</i>) - Overall aplikasinya bagus (UX) - Bagus sih bacaan yang tersedia (<i>Information Quality</i>) - Aplikasi sudah bagus, harga langganan relatif murah (UX, harga) - Gramedia helpful banget buat aku yang suka pengen baca tapi males bawa novel kemana mana (<i>E-Service Quality</i>) - Bagus untuk membaca buku dan koran atau majalah	- Tidak bisa login, nggak muncul apa-apa (<i>System Quality</i>) - Buku yang sudah di download/dibeli tidka bisa dibuka setelah update (<i>System Quality</i>) - Update terakhir membuat pusing (UX) - Dana dipotong dan tidak direfund padahal sudah pengajuan 2 kali (<i>E-Service Quality</i>) - Sampai sekarang belum bisa <i>split screen</i> (<i>System Quality</i>) - Cuma bisa dibuka di hp/tablet. Gabisa dibuka di laptop (<i>System Quality</i>) - Pusing bacanya karena ngga ada dark mode (UX) - Mau <i>bookmark</i> aja susah, jelek banget <i>user experience</i> nya (UX) - Aplikasi sering <i>blank screen</i> (<i>System Quality</i>) - Sistem pembelian korannya tidak bisa beli satuan (<i>E-E-Service Quality</i>) - Tidak ada urutan buku populer (<i>Information Quality</i>) - Buku nya ga selengkap yang dibayangkan, fitur baca yang agak

	secara digital (<i>Information Quality</i>) - Sangat memudahkan untuk bisa membaca dimana saja (<i>E-E-Service Quality</i>) - Fleksibel dan worth it buat kantong mahasiswa (Harga) - Aplikasinya bagus, ada banyak buku gratis (<i>Information Quality</i> dan harga)	kudet, mahal karena ngga lengkap (<i>Information Quality</i> dan harga) - <i>Error</i> saat mau beli paket langganan (<i>System Quality</i>) - Layanan aduan tidak support dengan baik. Pelayanan customer lama dan sangat tidak membantu (<i>E-E-Service Quality</i>) - Fitur standar setiap search judul atau nama penulis hasilnya selalu beda (<i>System Quality</i>) - Abis download langsung nge lag (<i>System Quality</i>) - Gak tersedia akses melalui web (<i>System Quality</i>) - Beli paket <i>fiction</i> tapi gak bisa akses semuanya tetep harus satuan (<i>Information Quality</i>)
Google Play Books	- Auto sinkronisasi seluruh perangkat (<i>System Quality</i>) - Bisa dibaca offline (<i>E-Service Quality</i>) - Tampilan aplikasi menarik (UX) - Banyak buku internasional dan buku nya yang tidak umum jadi koleksi termasuk lengkap (<i>Information Quality</i>) - Audiobook bisa digunakan (<i>Information Quality</i>)	- Blank screen (<i>System Quality</i>) - Sering error (<i>System Quality</i>) - Kenapa tidak bisa beli buku langsung dari iphone? (<i>System Quality</i>) - Gabisa highlight (<i>System Quality</i>) - Aplikasi buruk dan mahal (UX dan harga) - Loading terlalu lama padahal sinyal bagus (<i>System Quality</i>) - Preview nya terlalu pendek

	- Kelengkapan fitur baca di aplikasi ini udah paling nyaman (<i>System Quality</i>)	<i>(Information Quality)</i> - Jarang ada buku gratis (<i>Information Quality</i>)
Ipusnas	- Rekomendasi banget buat kalian yang nyari aplikasi baca buku gratis (Harga) - Novel yang tersedia banyak bahkan selalu bertambah, ada buku pelajaran juga jadi sangat berguna bagi para pelajar (<i>Information Quality</i>) - Karena ada sistem antre, aku jadi terpacu buat cepet baca. Alhasil semakin banyak juga buku yang kubaca (UX) - Sudah ada perbaikan dari update, sebelumnya <i>error</i> terus (<i>System Quality</i>) - Tampilan lebih bagus dari versi sebelumnya (<i>System Quality</i> dan UX) - <i>Update</i> terbarunya bagus, tampilannya lebih keren (<i>System Quality</i> dan UX) - Beberapa <i>bug</i> dan <i>error</i> udah di <i>fix</i> (<i>System Quality</i>) - Terima kasih banyak sudah mendengarkan dan mengatasi keluhan-keluhan yang disampaikan pengguna (<i>E-Service Quality</i>)	- Aplikasi error (<i>System Quality</i>) - Gagal unduh buku (<i>System Quality</i>) - Gagal minjem buku (<i>System Quality</i>) - Udah pinjem tapi gabisa dibuka. Tolong segera dibeneri bugnya (<i>System Quality</i>) - Selalu minta login setiap buka aplikasi (<i>System Quality</i>) - Bug udah lama di versi iOS namun belum dibenahi sampai sekarang (<i>E-Service Quality</i>) - Antrian pinjam buku semakin lama (<i>E-Service Quality</i>) - Kenapa nge crash mulu? Ini dari tahun ke tahun gaada solusi nya terus kah? (<i>System Quality</i>) - Lemot (<i>System Quality</i>) - Diupdate malah semakin jelek (<i>System Quality</i>) - Ga bisa daftar akun (<i>System Quality</i>) - Teks terlalu kecil dan tidak bisa diperbesar (UX)

	- <i>Finally</i>, setelah berbulan-bulan dibuat kecewa akhirnya sekarang aplikasi ipusnas sangat amat nyaman digunakan (UX dan <i>System Quality</i>) - Sebelumnya gak bisa <i>download</i> buku setelah dipinjam, alhamdulillah sekarang bisa (<i>E-Service Quality</i>)	
--	--	--

Sumber: Play Store & App Store

Menariknya, dari ketiga aplikasi, Gramedia Digital memiliki ragam ulasan paling kompleks, yang mencakup aspek positif maupun negatif dari berbagai dimensi. Melalui analisis tematik terhadap ulasan tersebut, muncul lima variabel dominan yang memengaruhi kepuasan pengguna, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, *E-Service Quality*, *User Experience* (UX), dan Harga. Dari kelima variabel tersebut, tiga di antaranya *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* muncul secara konsisten dan memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan.

Model Kesuksesan Sistem Informasi dari DeLone dan McLean (1992, diperbarui 2016) digunakan sebagai dasar teoritis untuk menganalisis fenomena ini. Model tersebut menyatakan bahwa *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* secara langsung memengaruhi kepuasan pengguna dan niat untuk terus menggunakan layanan. Dimensi *System Quality* mencakup keandalan, kemudahan penggunaan, dan performa sistem (Roca & Gagnon, 2021). *Information Quality* meliputi akurasi, kelengkapan, relevansi, dan ketepatan waktu informasi (Lee et al., 2023). *E-Service Quality*, sebagaimana dijelaskan oleh Zeithaml et al. dalam Yusran et al. (2023), terdiri atas tujuh dimensi, yakni empat dimensi inti (*efficiency*, *fulfillment*, *system availability*, *privacy*) dan tiga dimensi pemulihan (*responsiveness*, *compensation*, *contact*). Dimensi-dimensi ini sangat relevan dalam mengkaji aplikasi *e-book*, terutama ketika pengalaman pengguna terbagi antara kepuasan dan kekecewaan.

Dalam hal ini, peneliti juga melakukan pra-kuesioner untuk memastikan kesesuaian antara persepsi pengguna yang tercermin dalam ulasan aplikasi dengan kondisi nyata yang dialami oleh pengguna Gramedia Digital. Pra-kuesioner ini dilakukan terhadap 30 responden yang pernah dan masih menggunakan aplikasi Gramedia Digital, baik secara tunggal maupun bersamaan dengan aplikasi *e-book* lainnya seperti Ipusnas, Google *Play Books*, Kindle, Rakata, Scribd, dan Kobo. Adapun hasil pra-kuesionernya terangkum pada tabel berikut:

Tabel 1.5 Pra Kuesioner Penelitian

No	Aplikasi yang Digunakan	Status Penggunaan Gramedia Digital	Alasan Utama Pakai Gramedia Digital	Alasan Pakai Aplikasi Selain Gramedia Digital
1	Gramedia Digital, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, info buku lengkap	Koleksi tidak selengkap aplikasi lain
2	Gramedia Digital, Ipusnas	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, tampilan jelas, akses cepat	Sering error

3	Gramedia Digital, Ipusnas, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, koleksi sesuai kebutuhan, info lengkap	Aplikasi lain lebih cepat dan stabil
4	Gramedia Digital, Rakata, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Pencarian & pembelian mudah, harga terjangkau, rekomendasi	Buku tertentu tidak tersedia di Gramedia Digital
5	Gramedia Digital, Google Play, Scribd	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, koleksi sesuai kebutuhan	Customer service lambat
6	Gramedia Digital, Kindle, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, info lengkap, rekomendasi	Sering lag saat baca
7	Gramedia Digital, Scribd	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau	Pilihan buku lebih banyak di aplikasi lain
8	Gramedia Digital, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info lengkap	Pengalaman kurang memuaskan
9	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info lengkap	Pencarian kurang akurat
10	Gramedia Digital, Ipusnas	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau	Fitur aplikasi lain lebih lengkap
11	Gramedia Digital, Rakata, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, info lengkap	Pernah kehilangan akses buku
12	Gramedia Digital, Rakata, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, koleksi sesuai kebutuhan	Loading lama saat buka buku
13	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, tampilan menarik, info lengkap	Banyak gangguan teknis saat baca
14	Gramedia Digital, Google Play, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, akses cepat, info lengkap	Koleksi buku kurang lengkap
15	Gramedia Digital, Google Play, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info lengkap, harga terjangkau	Lebih banyak promo & diskon

16	Gramedia Digital, Rakata, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info lengkap, harga terjangkau	Frustrasi dengan error sering muncul
17	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, pencarian & pembelian mudah, rekomendasi	Tidak nyaman dengan tampilan antarmuka
18	Gramedia Digital, Rakata, Google Play	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, tampilan menarik, akses cepat	Proses login sering gagal
19	Gramedia Digital, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info lengkap, pencarian & pembelian mudah	Buku yang dicari tidak ada
20	Gramedia Digital, Google Play, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, info lengkap	Sering crash saat buka buku
21	Gramedia Digital, Ipusnas, Rakata	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, koleksi sesuai kebutuhan	Aplikasi lain rating & kepercayaan lebih tinggi
22	Rakata, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, pencarian & pembelian mudah	Sudah lama tidak pakai Gramedia karena banyak bug
23	Gramedia Digital, Rakata	Pernah & Sedang Pakai	Tampilan menarik, info lengkap	Notifikasi sering mengganggu dan tidak relevan
24	Gramedia Digital, Rakata, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Akses cepat, info lengkap	Pelayanan kurang responsif
25	Gramedia Digital, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, rekomendasi	Pengalaman lebih lancar di aplikasi lain
26	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, pencarian & pembelian mudah	Buku sering keluar sendiri saat baca
27	Gramedia Digital,	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau	Kesulitan akses buku yang sudah diunduh

	Google Play Books			
28	Gramedia Digital, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Koleksi sesuai kebutuhan, harga terjangkau	Performa kurang konsisten di perangkat
29	Gramedia Digital, Ipusnas, Kindle	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, info lengkap	Lebih suka koleksi lengkap & minim error aplikasi lain
30	Gramedia Digital, Kobo	Pernah & Sedang Pakai	Mudah digunakan, tampilan menarik	Sering gangguan saat jam sibuk

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pra-kuesioner yang dilakukan terhadap 30 responden, mayoritas responden menyatakan masih menggunakan Gramedia Digital karena tampilan menarik, kemudahan akses, dan informasi buku yang lengkap. Namun, banyak pula yang beralih atau menggunakan aplikasi lain secara bersamaan karena faktor seperti gangguan teknis, koleksi yang kurang lengkap, dan pelayanan pelanggan yang tidak responsif. Oleh karena itu, Gramedia Digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan kepuasan pengguna, asalkan pengelola mampu menanggapi keluhan secara tepat, memperluas koleksi, memperbaiki sistem, dan menyempurnakan fitur layanan berbasis preferensi pengguna.

Penelitian sebelumnya oleh Yusran et al. (2023) menunjukkan bahwa e-service quality memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan secara simultan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahman et al. (2021), yang menyatakan bahwa semakin tinggi kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital, semakin besar niat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, penelitian Negara & Pratomo (2017) memperkuat temuan tersebut dengan menyatakan bahwa system quality dan information quality secara simultan dan signifikan memengaruhi kepuasan pengguna. Oleh karena itu, dalam konteks aplikasi Gramedia Digital, diperlukan analisis mendalam mengenai bagaimana ketiga aspek—system quality, information quality, dan e-service quality—dapat membentuk persepsi positif yang berpengaruh langsung pada loyalitas pengguna. Dengan menggabungkan pendekatan indikator dari McDeLeon dan kerangka e-service quality dari Zeithaml et al., penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh masing-masing variabel terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital baik secara parsial maupun simultan. Dengan memahami hubungan antar variabel ini, pengelola aplikasi dapat merancang strategi peningkatan layanan berbasis kebutuhan dan ekspektasi pengguna secara menyeluruh.

Berdasarkan uraian dan fenomena yang telah dikemukakan, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gramedia Digital”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengaruh *System Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital?
2. Bagaimana pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital?
3. Bagaimana pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital?
4. Bagaimana *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh *System Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Information Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.
3. Untuk mengetahui pengaruh *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.
4. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital.

II. TINJAUAN LITERATUR

2.1 Buku Digital

Buku digital merujuk pada teks atau publikasi dalam format digital yang dapat diakses melalui perangkat elektronik seperti e-reader, tablet, smartphone, atau komputer. Menurut Rai & Pradhan (2023), buku digital didefinisikan sebagai konten digital dari buku cetak yang dirancang untuk dibaca, dibeli, atau diunduh melalui jaringan internet.

2.2 Perilaku Pengguna Aplikasi Digital

Menurut studi oleh Wang et al. (2021), perilaku pengguna aplikasi digital dipengaruhi secara signifikan oleh *perceived usefulness* (kegunaan yang dirasakan), *ease of use* (kemudahan penggunaan), dan *user satisfaction* (kepuasan pengguna).

Zolkepliet al. (2020) memperluas pemahaman tersebut dengan menunjukkan bahwa faktor seperti kebiasaan, pengalaman, dan ekspektasi terhadap performa aplikasi juga memainkan peran besar dalam mendorong intensi penggunaan berkelanjutan. Hal ini diperkuat oleh temuan Shaw et al. (2022) dalam studi longitudinal mereka yang menemukan bahwa pengguna cenderung setia terhadap aplikasi yang mampu memberikan pengalaman menyenangkan dan konsisten, terutama dalam hal stabilitas sistem dan kualitas layanan.

Dalam konteks aplikasi *e-book*, perilaku pengguna tidak hanya bergantung pada faktor teknis aplikasi. Namun, juga dipengaruhi oleh konten dan pengalaman membaca yang disediakan. Pengguna yang terbiasa membaca melalui layar cenderung lebih menghargai fleksibilitas akses, fitur pencarian cepat, kemampuan menyimpan dan mengorganisasi koleksi buku, serta fitur personalisasi seperti ukuran dan jenis font. Sementara itu, pengguna yang berpindah dari buku cetak ke *e-book* sering kali memerlukan waktu adaptasi dan akan lebih sensitif terhadap gangguan teknis, tampilan antarmuka, dan ketepatan informasi.

Penelitian dari Suparna & Dey (2023) menemukan bahwa loyalitas pengguna terhadap aplikasi *e-book* dipengaruhi oleh tiga hal utama, yaitu keandalan sistem, relevansi informasi, dan kualitas layanan digital yang semuanya membentuk pengalaman pengguna secara menyeluruh. Dalam studi tersebut, aplikasi dengan fitur stabil, informasi akurat, dan layanan pelanggan yang responsif cenderung memiliki tingkat retensi pengguna lebih tinggi dibandingkan aplikasi lain yang hanya unggul dari sisi tampilan atau jumlah koleksi buku.

2.3 System Quality

System Quality, dalam konteks teknologi informasi, mencakup aspek teknis seperti mutu perangkat keras dan perangkat lunak yang mendasarinya (Jogiyanto, 2020). Sistem yang mudah digunakan menjadi krusial karena dapat mengurangi beban kognitif pengguna, sehingga hal ini memungkinkan mereka untuk lebih fokus pada tugas-tugas strategis dan meningkatkan produktivitas (Davis & Venkatesh, 2021). Investasi besar dalam sistem informasi, terutama yang berbasis internet, memiliki potensi transformatif bagi organisasi (Bharadwaj et al., 2023). Oleh karena itu, sistem aplikasi yang efektif sangat diperlukan untuk mengolah data menjadi informasi yang bernilai guna dan memberikan kepuasan kepada pengguna (O'Brien & Marakas, 2022).

Menurut DeLone (2016), *System Quality* ditentukan dari kombinasi kualitas *hardware* dan *software* sistem informasi. Model DeLone dan McLean mengidentifikasi enam indikator untuk mengukur *System Quality*:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Sistem informasi dianggap berkualitas jika mudah digunakan dan memuaskan pengguna. Kemudahan ini mencakup kemudahan dalam penggunaan, pembelajaran, dan membantu pengguna dalam bekerja dibandingkan metode manual (Aditya & Wardhana, 2016).
2. Integrasi (*Integration*): *System Quality* dinilai baik jika sistem-sistem yang ada saling terintegrasi, memungkinkan penggabungan data dari berbagai bagian.
3. Fleksibilitas (*Flexibility*): Kemampuan sistem informasi untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pengguna merupakan indikator *System Quality* yang baik.
4. Kecepatan Akses (*Response Time*): Sistem informasi berkualitas memiliki kecepatan akses yang optimal.
5. Keamanan (*Security*): Sistem dengan kualitas baik memiliki tingkat keamanan yang dapat diandalkan, termasuk kemampuan menjaga kerahasiaan data pengguna dari akses pihak yang tidak berwenang.
6. Keandalan Sistem (*Reliability*): Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem yang dapat diandalkan oleh pengguna, yang tercermin dari ketahanannya terhadap kerusakan dan kesalahan.

2.4 Information Quality

Information Quality merupakan fondasi krusial dalam era digital, esensinya terletak pada kemampuannya untuk secara konsisten memenuhi ekspektasi dan kebutuhan penggunaannya (Sutabri, 2021). Lebih dari sekadar data, *Information Quality* memegang peranan vital dalam membangun kepercayaan pengguna, memastikan bahwa informasi yang diterima tidak hanya dapat diandalkan tetapi juga mudah dipahami dan diakses, sehingga memfasilitasi pengambilan keputusan yang informan (Indrawan et al., 2022). Menurut DeLone & McLean (2016), *Information Quality* mengacu pada kualitas output yang dihasilkan oleh pengguna dari

sebuah sistem informasi. *Information Quality* digambarkan dari persepsi pengguna terhadap informasi yang mereka peroleh saat menggunakan sebuah sistem informasi, yang pada penelitian ini merupakan aplikasi Gramedia Digital. DeLone & McLean (2016) mengidentifikasi beberapa dimensi kunci untuk mengevaluasi *Information Quality*:

1. Kelengkapan (*Completeness*): Informasi dianggap berkualitas jika komprehensif dan mencakup seluruh data yang dibutuhkan pengguna. Kelengkapan esensial dalam mendukung pengambilan keputusan yang efektif.
2. Relevansi (*Relevance*): Sistem informasi yang baik menghasilkan informasi yang relevan, sesuai dengan kebutuhan spesifik pengguna, dan memberikan nilai tambah bagi mereka.
3. Akurasi (*Accuracy*): Tingkat akurasi informasi sangat menentukan kualitasnya. Informasi harus memiliki kesalahan minimal karena berperan penting dalam proses pengambilan keputusan. Akurat berarti informasi tidak menyesatkan dan secara tepat merepresentasikan data yang diberikan oleh sistem.
4. Ketepatan Waktu (*Timeliness*): Informasi berkualitas harus tersedia bagi pengguna pada waktu yang tepat. Keterlambatan penyampaian informasi dapat menurunkan nilainya secara signifikan.

2.5 E-Service Quality Digital

E-Service Quality digital merupakan hasil pengembangan dari kerangka kerja *E-Service Quality*. Secara konseptual, *E-Service Quality* digital merepresentasikan adaptasi serta perluasan model *E-Service Quality* ke dalam ranah perdagangan digital (Tjiptono, 2014). Layanan elektronik dipandang sebagai suatu bentuk kualitas jasa yang bersifat holistik dan terintegrasi, karena mencakup dimensi-dimensi penting yang relevan dalam menilai mutu layanan berbasis teknologi secara menyeluruh (Tjiptono, 2017). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, semakin banyak perusahaan yang mengadopsi sistem pelayanan elektronik, di mana interaksi antara perusahaan dan pelanggan berlangsung melalui media digital. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memahami persepsi dan ekspektasi pelanggan sebagai dasar dalam mengevaluasi efektivitas layanan elektronik yang mereka berikan (Wardhana et al., 2017, 2020). Menurut Parasuraman et al., (2005), kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan apakah sebuah bisnis akan berhasil atau gagal. *E-Service Quality* menggambarkan kemampuan sebuah aplikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna secara efektif dan efisien melalui internet. Berikut adalah empat dimensi dari model *e-service quality* yang diusulkan oleh Parasuraman et al., (2005):

1. *Efficiency*: Kemampuan pelanggan untuk mengakses situs web, mencari produk yang diinginkan, dan memperoleh informasi terkait dengan produk tersebut dengan usaha minimal, lalu meninggalkan situs tersebut dengan cara yang mudah.
2. *System Availability*: Berhubungan dengan kinerja teknis situs, terutama sejauh mana situs tersebut dapat diakses dan berfungsi sesuai dengan yang diharapkan.
3. *Fulfillment*: Meliputi akurasi janji layanan dan kesesuaian waktu pelayanan dengan yang telah dijanjikan.
4. *Privacy*: Memberikan jaminan bahwa data pribadi pengguna tidak akan diberikan kepada pihak lain dan bahwa informasi terkait penggunaan aplikasi terlindungi dengan aman.

2.6 Kepuasan Pengguna dalam Sistem Informasi

Kepuasan pengguna dalam konteks sistem informasi melampaui sekadar pemenuhan kebutuhan dasar, kepuasan pengguna merupakan representasi dari terpenuhinya standar dan harapan pengguna terhadap sistem (Romney & Steinbart, 2021). Lebih dari sekadar respons sesaat, kepuasan pengguna mencerminkan sikap yang terbentuk melalui interaksi dengan sistem, yang mencerminkan sejauh mana kebutuhan informasi mereka terpenuhi (Romney & Steinbart, 2021:637). Persepsi kemudahan penggunaan memainkan peran krusial dalam membentuk kepuasan, karena sistem yang intuitif dan efisien akan meningkatkan kesukaan pengguna secara signifikan (Hasan & Rahayu, 2023). Sejalan dengan ini, kepuasan pengguna dapat dipandang sebagai evaluasi subjektif terhadap keluaran (output) yang dihasilkan oleh sistem informasi (Jogiyanto, 2020). Dengan demikian, kepuasan pengguna merupakan penilaian komprehensif terhadap kemampuan sistem informasi dalam menghadirkan pengalaman yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara efektif (Putri & Suyanto, 2022).

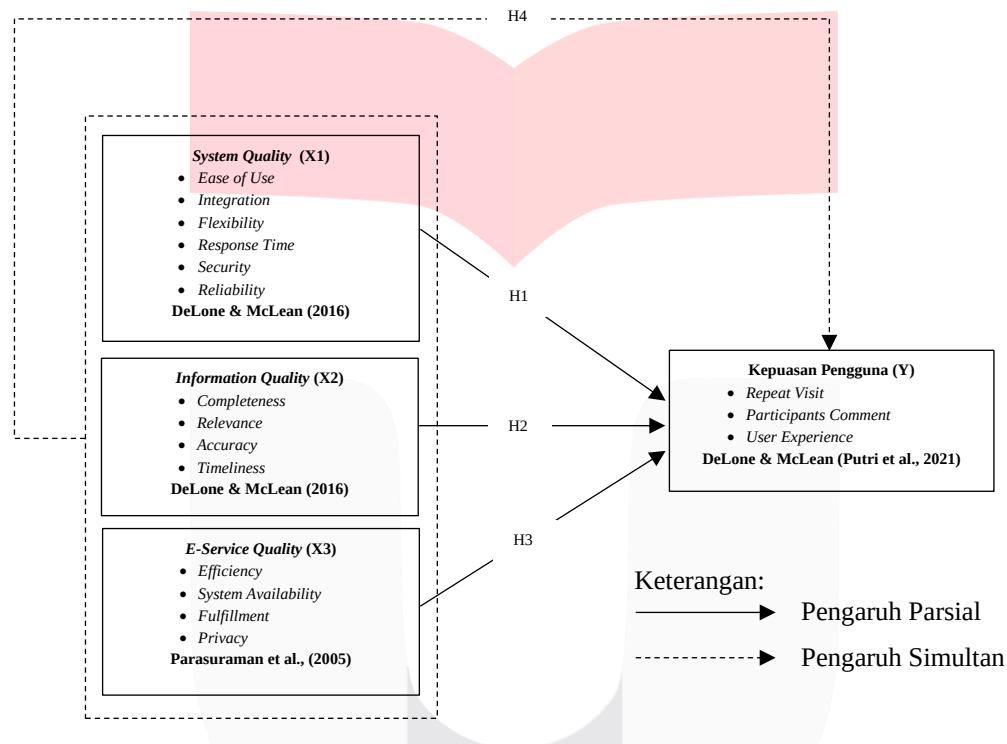
Menurut DeLone & McLean dalam Putri et al., (2021) ada beberapa dimensi untuk mengukur kepuasan pengguna, diantaranya:

1. *Repeat Visit*: Kemampuan mengukur niat atau kebiasaan pengguna untuk kembali menggunakan aplikasi.
2. *Participants Comment*: Kemampuan mengukur pendapat, saran, atau feedback pengguna terhadap aplikasi.
3. *User Experience*: Kemampuan mengukur pengalaman menyeluruh 30 pengguna saat menggunakan aplikasi.

2.7 Relevansi Model DeLone & McLean untuk Aplikasi Digital

Model DeLone & McLean (D&M) merupakan model komprehensif multidimensi yang banyak digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Model ini relevan untuk mengevaluasi berbagai jenis sistem, termasuk aplikasi digital, karena mempertimbangkan berbagai faktor penting yang memengaruhi keberhasilan sebuah sistem dari perspektif pengguna. Model DeLone & McLean terdiri dari enam variabel: *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Dampak Net. Dalam perkembangannya, model ini diperbarui dengan menyesuaikan indikator terhadap teknologi baru. Beberapa penelitian telah mengaplikasikan model D&M untuk mengevaluasi kesuksesan berbagai aplikasi digital.

2.8 Kerangka Pemikiran



Gambar 2. 1 Model Kerangka Penelitian

Sumber: Olahan Peneliti (2024)

2.9 Hipotesis Penelitian

1. H1: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *System Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital.
2. H2: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *Information Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital.
3. H3: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *E-Service Quality* terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital.
4. H4: Terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital.
5. H0: Tidak terdapat pengaruh positif yang signifikan antara *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Gramedia Digital.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan aplikasi IBM SPSS Statistics, berfokus pada pengumpulan data angka dan analisis statistik. Uji yang dilakukan meliputi validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, multikolinearitas). Analisis menggunakan uji regresi linier berganda, uji simultan (f), dan uji parsial (t) digunakan untuk menjelaskan karakteristik populasi serta hubungan antar variabel secara akurat. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode sampling insidental, dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan Google Form kepada 400 responden pengguna aplikasi Gramedia Digital.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Karakteristik Responden

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik	Jumlah	Persentase (%)
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	164	41%
	Perempuan	236	59%
	Total	400	100%
2	Tahun Lahir		
	Generasi Z (1997 – 2012)	187	46,8%
	Generasi Y (1981 – 1996)	127	31,8%
	Generasi X (1965 – 1980)	64	16%
	Baby Boomers (1946 – 1964)	16	4%
	Lainnya	6	1,5%
	Total	400	100%
3	Pekerjaan		
	Pelajar/Mahasiswa	175	43,8%
	Pegawai Swasta	83	20,8%
	Pegawai Negeri	85	21,3%
	Wirausaha	55	13,8%
	Lainnya	2	0,5%
	Total	400	100%
4	Pendapatan		
	< Rp. 4.000.000	175	43,8%
	Rp. 4.000.000 – 8.000.000	83	20,8%
	> Rp. 8.000.000	87	21,8%
	Tidak memiliki pendapatan	55	13,8%
	Total	400	100%

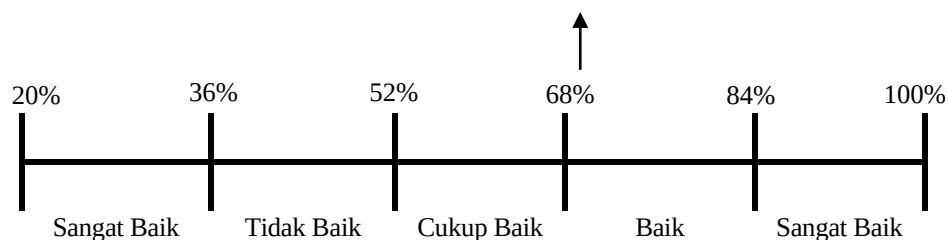
Sumber: Olahan Peneliti (2025)

4.2 Analisis Deskriptif

a. Variabel X1 (System Quality)

Berdasarkan data yang diperoleh dari 400 responden, dapat kita ketahui bahwa secara keseluruhan variabel *System Quality* (X1) pada garis kontinum kategori ini termasuk dalam kategori yang baik dengan memperoleh nilai persentase sebesar 68,4%. Berdasarkan nilai persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa *System Quality* yang diterapkan oleh Gramedia Digital telah dilaksanakan dengan baik.

(68,4%)

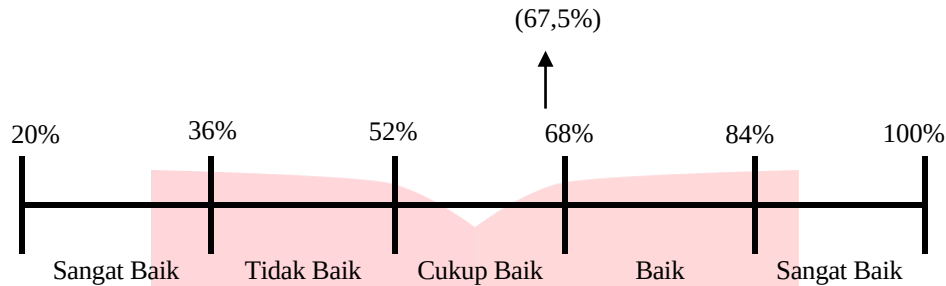


Gambar 4.1 Garis Kontinum Variabel System Quality

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

b. Variabel X2 (*Information Quality*)

Berdasarkan data yang diperoleh dari 400 responden, mayoritas responden menilai *Information Quality* pada garis kontinum kategori ini termasuk dalam kategori yang cukup baik dengan memperoleh nilai persentase sebesar 67,5%. Berdasarkan nilai persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* yang diterapkan oleh Gramedia Digital telah dilakukan dengan cukup baik.

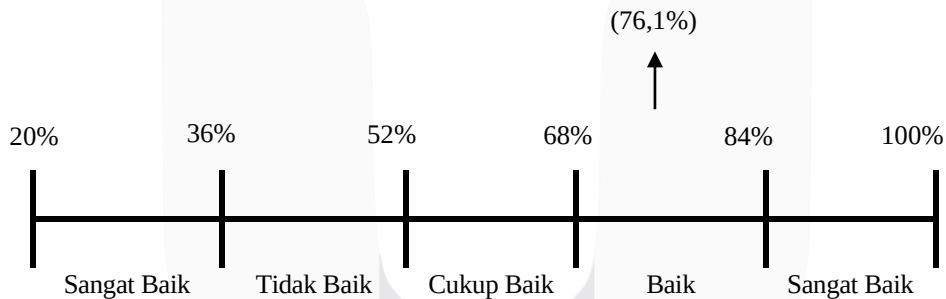


Gambar 4.2 Garis Kontinum Variabel *Information Quality*

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

c. Variabel X3 (*E-Service Quality*)

Berdasarkan data yang diperoleh dari 400 responden, mayoritas responden menilai *E-Service Quality* pada garis kontinum kategori ini termasuk dalam kategori yang baik dengan memperoleh nilai persentase sebesar 76,1%. Berdasarkan nilai persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa *E-Service Quality* yang diterapkan oleh Gramedia Digital telah dilakukan dengan baik.



Gambar 4.3 Garis Kontinum Variabel *E-Service Quality*

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

d. Variabel Y (*Kepuasan Pelanggan*)

Berdasarkan data yang diperoleh dari 400 responden, mayoritas responden menilai Kepuasan Pelanggan pada garis kontinum kategori ini termasuk dalam kategori yang baik dengan memperoleh nilai persentase sebesar 77,9%. Berdasarkan nilai persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa Kepuasan Pengguna yang dicapai oleh Gramedia Digital telah dilakukan dengan baik.



Gambar 4.4 Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

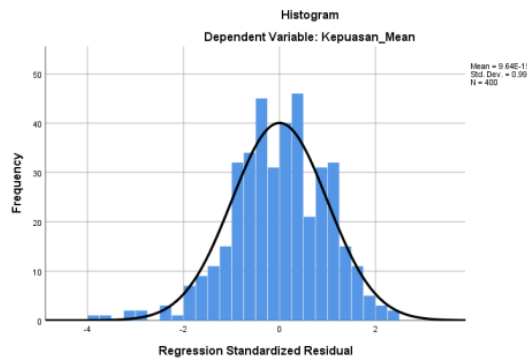
4.3 Uji Normalitas

Tabel 4.2 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.33247132
Most extreme Differences	Absolute	.021
	Positive	.024
	Negative	-.031
Test Statistic		.021
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test Distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the significance.		

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

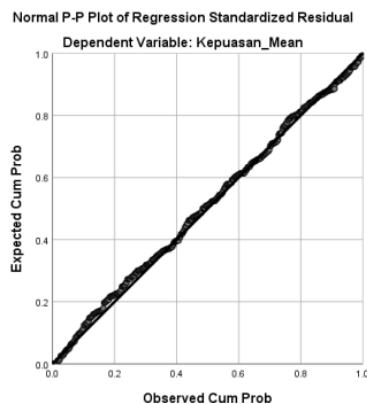
Tabel 4.2 hasil uji normalitas menunjukkan nilai Test Statistic sebesar 0,021 dan nilai signifikansi (Asymp. Sig. 2-tailed) sebesar 0,200 > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.



Gambar 4.5 Hasil Uji Normalitas pada Histogram

Sumber: Hasil Olahan Peneliti (2025)

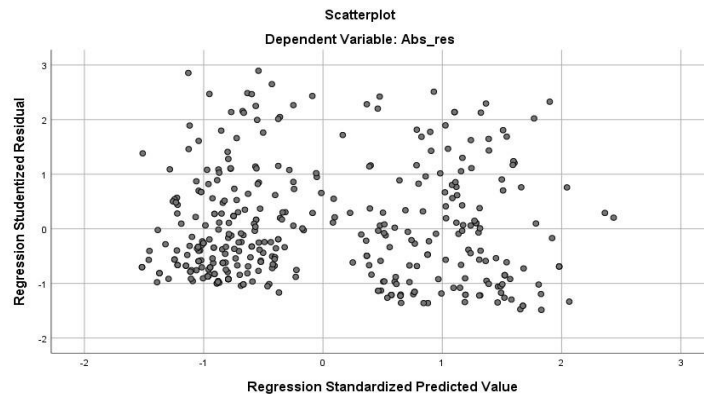
Berdasarkan gambar 4.5 di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan data yang dipastikan untuk mengukut variabel kepuasan pengguna telah lulus uji normal karena gambar histogram berbentuk lonceng atau simetris. Uji normalitas juga dapat dilihat melalui penyebaran data pada garis diagonal P-Plot seperti berikut:



Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas pada P-Plot

Pada gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa keseluruhan data yang digunakan untuk mengukur variable proses Kepuasan Pengguna adalah normal dan dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

4.4 Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.7 Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan gambar 4.7 hasil uji heteroskedastisitas, terlihat bahwa titik-titik data tidak menyebar secara acak. Terdapat pola menyebar membentuk garis diagonal dan condong ke satu arah, sehingga mengindikasikan adanya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi awal, meskipun pola tersebut tidak terlalu ekstrem atau membentuk pola kipas yang sangat jelas. Hal ini menunjukkan bahwa varians dari residual tidak konstan (non-homoskedastis), yang berarti perlu dilakukan penanganan lebih lanjut seperti transformasi data.

Tabel 4. 3 Hasil Uji Glejzer

Coefficients ^a							
Model	Unstandrdized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.119	.053	2.243	.025		
	System_Mean	.077	.027	.321	.744	.167	5.990
	Information_Mean	.019	.025	.088	.440	.164	6.098
	Eservice_Mean	-.049	.012	-3.981	.000	.912	1.097
a. Dependent Variable: abs_res							

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji Glejser pada tabel 4.3, dapat dilihat nilai signifikansi untuk masing masing variabel independen :

- System Quality ; Sig. = 0,005
- Information Quality ; Sig. = 0,440
- E-Service Quality ; Sig. = 0.000

Karena terdapat variabel dengan nilai signifikansi < 0,05 (yaitu System Quality dan e-service quality) maka dapat disimpulkan bahwa model mengalami heteroskedastisitas secara statistik berdasarkan uji Glejser meskipun tidak terjadi secara menyeluruh pada seluruh variabel.

Tabel 4.4 Hasil Uji Transformasi Log

Coefficients ^a							
Model	Unstandrdized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.888	.102	18.434	.000		
	System_Mean	.099	.047	.160	.2092	.167	5.992
	Information_Mean	.317	.044	.556	.7230	.166	6.031
	Eservice_Mean	1.063	.162	.211	6.562	.944	1.059
a. Dependent Variable: Kepuasan_MEAN							

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Transformasi data menggunakan metode logaritma untuk mengatasi kemungkinan heteroskedastisitas. Setelah dilakukan transformasi logaritma terhadap variabel, hasil output regresi menunjukkan bahwa :

- Signifikansi untuk System Quality = 0,037
- Signifikansi untuk Information Quality = 0,000
- Signifikansi untuk LOG_Eservice = 0,000

Tabel 4.5 Hasil Uji Transformasi Akar Kuadrat (SQRT)

Model	Coefficients ^a						
	Unstandrdized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Toleranc e	VIF
1 (Constant)	1.511	.148		10.213	.000		
System_Mean	.101	.047	.164	2.147	.032	.167	5.990
Information_Mean	.315	.044	.551	7.182	.000	.166	6.039
Eservice_Mean	.506	.076	.215	6.685	.000	.944	1.059
a. Dependent Variable: Kepuasan_MEAN							

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Setelah dilakukan transformasi metode akar kuadrat (SQRT) terhadap variabel, hasil output regresi menunjukkan bahwa :

- Signifikansi untuk System Quality = 0,032
- Signifikansi untuk Information Quality = 0,000
- Signifikansi untuk LOG_Eservice = 0,000

Hasil uji data yang ditransformasi menunjukkan bahwa System Quality dan E-Service Quality tidak lolos uji Glejser, meskipun pengujian outlier dilakukan dengan pengurangan 47 item data. Meskipun terdapat gejala heteroskedastisitas ringan, pola scatterplot tidak ekstrem dan hasil regresi tetap stabil, sehingga pelanggaran ini tidak membatalkan validitas model. Heteroskedastisitas ringan tidak memerlukan perbaikan model selama hasil uji asumsi lainnya terpenuhi, dan model regresi masih dapat digunakan untuk pengujian lebih lanjut.

4.5 Uji Multikolinearitas

Tabel 4.6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error				Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.979	.093		21.196	.000		
System_Mean	.107	.047	.173	2.253	.025	.167	5.990
Information_Mean	.303	.044	.531	6.861	.000	.164	6.098
Eservice_Mean	.139	.022	-.211	6.440	.000	.912	1.097
• Dependent Variable: Kepuasan_Mean							

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.6, hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai tolerance untuk variabel System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality masing-masing sebesar 0,167; 0,164; dan 0,912, sedangkan nilai VIF (Variance Inflation Factor) masing-masing sebesar 5,990; 6,098; dan 1,097. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas yang serius di antara variabel bebas dalam model regresi.

4.6 Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.781 ^a	.611	.608	.33373	1.373
- Predictors: (Constant), Eservice_Mean, System_Mean, Information_Mean - Dependent Variable: Kepuasan_Mean					

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi, diperoleh nilai R-Square sebesar 0,611 yang menunjukkan bahwa 61,1% variabel Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* secara simultan dalam model regresi ini. Sedangkan sisanya, sebesar 38,9%, dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Selain itu, diperoleh nilai Adjusted R-Square sebesar 0,608, yang menunjukkan bahwa 60,8% variabel Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen tersebut. Sementara itu, sisanya, yaitu 39,2%, dijelaskan oleh faktor-faktor yang tidak tercakup dalam model penelitian. Nilai R-Square dan Adjusted R-Square yang tinggi ini mengindikasikan bahwa model regresi yang digunakan memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna.

4.7 Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.979	.093		21.196	.000		
System_Mean	.107	.047	.173	2.253	.025	.167	5.990
Information_Mean	.303	.044	.531	6.861	.000	.164	6.098
Eservice_Mean	.139	.022	-.211	6.440	.000	.912	1.097

• Dependent Variable: Kepuasan_Mean

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, didapatkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = -1,849 + 0,153X_1 + 0,400X_2 + 0,241X_3,$$

Dari persamaan di atas, maka:

1. Nilai konstanta sebesar 1,979 berarti bahwa jika semua variabel independen bernilai nol, maka Kepuasan Pengguna diprediksi bernilai 1,979.
2. Setiap peningkatan satu satuan dalam System Quality (X_1) akan meningkatkan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,107, dengan asumsi variabel lainnya tetap. Ini menunjukkan bahwa System Quality berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, meskipun pengaruhnya tidak sebesar variabel lainnya.
3. Setiap peningkatan satu satuan dalam Information Quality (X_2) akan meningkatkan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,303. Koefisien ini merupakan yang paling besar di antara variabel lainnya, sehingga Information Quality merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.
4. Setiap peningkatan satu satuan dalam E-Service Quality (X_3) akan meningkatkan Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 0,139 signifikan secara statistik dan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan pengguna.

4.8 Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69.193	3	23.064	207.088	.000 ^b
	Residual	44.104	396	.11		
	Total	113.298	399			

a. Dependent Variable: Kepuasan_Mean
b. Predictors: (Constant), Eservice_Mean, System_Mean, Information_Mean

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.9 Hasil Uji Simultan (Uji F), diketahui bahwa nilai F hitung sebesar 207,088 > f-tabel sebesar 2,63 dengan tingkat signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan variabel independen *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality* secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pengguna. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada kepuasan pengguna sistem.

4.9 Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4. 10 Hasil Uji Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	1.979	.093		21.196	.000		
	System_Mean	.107	.047	.173	2.253	.025	.167	5.990
	Information_Mean	.303	.044	.531	6.861	.000	.164	6.098
	Eservice_Mean	.139	.022	-.211	6.440	.000	.912	1.097
a. Dependent Variable: Kepuasan_Mean								

Sumber: Olahan Peneliti (2025)

Berdasarkan Tabel 4.10 Hasil Uji Parsial (Uji t), dapat diketahui bahwa seluruh variabel independen yaitu System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen Kepuasan Pengguna. Hal ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi masing-masing variabel yang berada di bawah 0,05, yaitu 0,000 untuk Information Quality dan E-Service Quality serta 0,025 untuk System Quality. Selain itu, nilai t-hitung untuk System Quality sebesar 2,253, Information Quality sebesar 6,861, dan E-Service Quality sebesar 6,440 yang seluruhnya lebih besar dari t tabel sebesar 1,966. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel memberikan kontribusi signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna. Di antara ketiganya, Information Quality memiliki pengaruh paling dominan karena memiliki nilai koefisien beta paling besar, yaitu 0,227, dibandingkan System Quality (0,053) dan E-Service Quality (0,104).

4.10 Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu System Quality, Information Quality, dan E-Service Quality, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gramedia Digital, baik secara parsial maupun simultan. Hasil uji F menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut dapat menjelaskan 61,1% variasi dalam kepuasan pengguna, dengan nilai $R^2 = 0,611$, dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang menandakan model regresi yang digunakan layak secara statistik. Secara parsial, *Information Quality* memberikan kontribusi paling dominan dengan koefisien regresi 0,303, diikuti oleh *E-Service Quality* 0,139 dan *System Quality* 0,107. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pendekatan holistik terhadap sistem informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil regresi menunjukkan bahwa *System Quality* berperan penting dalam meningkatkan kepuasan melalui aspek teknis seperti stabilitas sistem dan kompatibilitas perangkat. *Information Quality* yang tinggi, dengan informasi yang akurat dan relevan, paling dominan dalam mendorong kepuasan pengguna. Sementara itu, *E-Service Quality*, meskipun memiliki koefisien regresi terendah, tetap berpengaruh signifikan melalui kualitas layanan digital seperti responsivitas dan kenyamanan pengguna. Temuan tersebut juga sejalan dengan penelitian terdahulu seperti oleh Firdaus et al. (2023), Falaq (2023), dan Fatimah (2022), yang menyatakan bahwa pendekatan holistik terhadap sistem informasi yang melibatkan sistem, informasi, dan layanan secara signifikan meningkatkan kepuasan pengguna dalam berbagai konteks digital. Secara keseluruhan, temuan ini memperkuat model DeLone & McLean, yang menekankan pentingnya kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam meningkatkan kepuasan pengguna, khususnya dalam konteks aplikasi digital hiburan seperti Gramedia Digital.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. *System Quality* (X1) pada aplikasi Gramedia Digital termasuk dalam garis kontinum kategori yang baik dengan memperoleh nilai persentase sebesar 68,4%. Maka dengan nilai persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa *System Quality* yang dilakukan oleh Gramedia Digital telah dilakukan dengan baik.
2. *Information Quality* (X2) pada garis kontinum termasuk dalam kategori yang cukup baik dengan memperoleh nilai persentase sebesar 67,5%. Maka dengan nilai persentase tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Information Quality* yang dilakukan oleh Gramedia Digital telah dilakukan dengan cukup baik.
3. *E-Service Quality* pada garis kontinum termasuk dalam kategori yang baik dengan memperoleh nilai persentase sebesar 76,1%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa yang dilakukan oleh Gramedia Digital telah dilakukan dengan baik.

4. Ketiga variabel independen, yaitu *System Quality*, *Information Quality*, dan *E-Service Quality*, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Gramedia Digital baik secara parsial maupun simultan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan tersebut, peneliti memberikan beberapa saran strategis sebagai berikut:

1. Bagi Pengelola Gramedia Digital

Meskipun ketiga variabel independen dalam penelitian ini terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, *E-Service Quality* memiliki nilai rata-rata terendah di antara ketiganya, sehingga memerlukan perhatian lebih dari pihak pengelola. Untuk meningkatkan kualitas layanan digital, pengelola Gramedia Digital disarankan melakukan evaluasi terhadap fitur-fitur layanan pengguna, seperti *respons time customer service*, efektivitas pusat bantuan (*help center*), kejelasan notifikasi sistem, serta pengalaman pengguna dalam menyelesaikan masalah teknis atau transaksi. Penerapan fitur chatbot interaktif, penambahan sesi umpan balik otomatis, dan peningkatan sistem pelaporan kendala yang lebih cepat dan transparan dapat menjadi strategi konkret. Upaya peningkatan ini akan membantu mendorong loyalitas pengguna dan memperkuat posisi Gramedia Digital di tengah persaingan *platform e-book* yang semakin ketat.

2. Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat sebagai pengguna aplikasi Gramedia Digital, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa informasi yang akurat, lengkap, dan relevan menjadi faktor utama yang membentuk kepuasan dalam menggunakan layanan *e-book*. Oleh karena itu, masyarakat diharapkan dapat memanfaatkan fitur-fitur pencarian, ulasan buku, serta deskripsi konten secara maksimal sebelum melakukan pembelian atau membaca. Selain itu, pengguna juga disarankan untuk aktif memberikan masukan atau ulasan konstruktif terhadap kualitas sistem dan layanan digital aplikasi, agar pengelola dapat terus melakukan perbaikan. Dengan menjadi pengguna yang cermat dan partisipatif, masyarakat turut berperan dalam mendorong peningkatan kualitas layanan literasi digital dan mendukung ekosistem membaca berbasis teknologi di Indonesia.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk membandingkan aplikasi buku digital lainnya dengan menggunakan variabel yang sama, seperti *System Quality*, *Information Quality*, *E-Service Quality*, dan Kepuasan Pengguna, untuk memberikan gambaran yang lebih luas mengenai kualitas layanan di industri aplikasi buku digital. Selain itu, penelitian dapat ditambahkan dengan variabel relevan seperti harga, *trust* (kepercayaan), dan loyalitas, yang dapat mempengaruhi kepuasan dan niat penggunaan aplikasi. Mengingat keterbatasan pada uji Glejser yang tidak memenuhi asumsi heteroskedastisitas, disarankan untuk menggunakan pendekatan statistik yang lebih robust, seperti transformasi data, Generalized Least Squares (GLS), atau metode regresi lainnya untuk menghasilkan hasil yang lebih akurat dan dapat diandalkan.

REFERENSI

- Aditya, R., & Wardhana, A. (2016). Pengaruh Perceived Usefulness dan Perceived Ease of Use terhadap Behavioral Intention dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) pada Pengguna Instant Messaging LINE di Indonesia. *Jurnal Siasat Bisnis*, 20(1), 24–32.
- ANTARA News. (2024). *Rekomendasi Aplikasi dan Situs Ebook Resmi serta Cara Membelinya*. [13 Februari 2025].
- APJII. (2024). *Profil Internet Indonesia 2024*. [17 Januari 2025].
- Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2023). Digital Business Strategy: Toward a Next Generation of Insights. *MIS Quarterly*, 47(3), 1473–1488.
- Davis, F. D., & Venkatesh, V. (2021). User Acceptance of Information Technology: Theory and Models. *Computers in Human Behavior*, 118, 106645.
- Decipherzone. (2024). *Ebook App Development: Feature & Cost*.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information Systems Success Measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116.
- Falaq, G. N. (2023). *Pengaruh system quality, informasi, dan pelayanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna aplikasi MyPertamina*.
- Firdaus, N. M., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. (2023). *Analisis Pengaruh System Quality, Information Quality dan E-Service Quality Platform Pembelajaran Daring terhadap Kepuasan Pengguna*.
- GoodStats. (2024). *Pengguna internet di Indonesia 2024*. [19 Januari 2025].
- Gramedia. (2018). *Gramedia Digital: eBook. Apps Store*. <https://apps.apple.com/id/app/gramedia-digital-ebook/id402166944?l=id> [18 Januari 2025].
- Hasan, R., & Rahayu, N. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Akademik. *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi*, 9(1), 45–53.
- IDN News. (2023). *5 Aplikasi Membaca E-Book Legal, Ada yang Gratis!*. [18 Januari 2025].
- Indrawan, I., Mustofa, H., & Sari, N. M. (2022). Information Quality dan Kepercayaan Pelanggan dalam E-Commerce. *Jurnal Sistem Informasi*, 18(1), 45–58.
- Isti, R., & Mega, D. A. (2024). Perbandingan Preferensi Penggunaan Buku Cetak dan Buku Digital di Kalangan Mahasiswa. *Jurnal Teknologi Dan Literasi Digital*, 8(1), 22–30.
- Jogiyanto, H. M. (2020). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Katadata Insight Center. (2022). *Tren Digitalisasi Pendidikan di Indonesia Tahun 2022*. Retrieved from <https://katadata.co.id/>
- Kisno, K., & Ompon, R. (2019). Kelebihan dan Kekurangan Buku Digital dan Buku Cetak di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Dan Literasi Digital*, 5(2), 101–110.
- Mangruwa, R. D., Juddi, M. F., & Al Husain, A. (2022). Improving the quality of digital-based education for students of SMK Cendikia Rancakalong Sumedang. *Abdimas Umtas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 5(2).
- Net Solutions. (2020). *8 Essential Features to Build an eBook Reading App*. [16 Februari 2025].
- O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2022). *Management Information Systems (11th ed.)*. United States: McGraw-Hill Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A MultipleItem Scale for Assessing Electronic Service Quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213–233.
- Prabowo, H., & Heriyanto. (2013). *Manajemen Perpustakaan Digital*. Yogyakarta: Deepublish.
- Priyatno, D. (2017). *Paham Analisa Statistik Data dengan SPSS*. Yogyakarta: MediaKom.
- Puspita, S. (2022). Persepsi Mahasiswa terhadap Buku Digital dan Buku Cetak dalam Proses Pembelajaran. *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan*, 6(3), 45–52.
- Putri, A. R., & Suyanto, A. (2022). Analisis Sistem Informasi Akademik dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pengguna. *Jurnal Informasi Dan Komputer*, 14(1), 56–65.
- Putri, N. D., Susanto, T. D., & Wibowo, A. (2021). Factors Influencing Students' Intention in Using E-Book Applications in Indonesia: An Extended TAM Approach. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 99(17), 4248–4259.
- Rahman, M. S., Roni, S. A., & Islam, M. A. (2021). User Satisfaction and Continuance Intention Toward Digital Platforms: A Study on Mobile Financial Services. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 60, 102457.
- Rai, A., & Pradhan, S. (2023). *Evolution, Present Scenario and Future of Ebooks in Academic Libraries: An Overview. In Usage of E-Resources in University Libraries India (pp. 44–56)*. KD Publications.
- Rakuten Insight. (2023). *Media or Devices Used for Reading Books in Indonesia*. [12 Februari 2025].
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2021). *Accounting Information Systems (15th ed.)*. London: Pearson Education.
- Saleh, I., Baharuddin, B., & Latif, I. A. (2015). *Pemanfaatan E-book di Kalangan Mahasiswa*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Shaw, T., Green, R., & Patel, K. (2022). User Loyalty in Digital Apps: A Longitudinal Study on System Stability and Service Quality. *Journal of Digital Consumer Research*, 15(3), 145–158.
- Similarweb. (2025). *Perbandingan Aplikasi E-book Berdasarkan Jumlah Pengunduh Agustus 2024 - Januari 2025*. Similarweb. [16 Februari 2025].
- Suparna, D., & Dey, B. (2023). Determinants of User Loyalty in E-book Applications: A Comprehensive Analysis. *International Journal of Information Management*, 67, 102754.
- Sutabri, T. (2021). Sistem Informasi Manajemen. Yogyakarta: Andi.
- Tiwari, S. (2019). E-Books and Their Utilization in Academic Libraries. *International Journal of Library and Information Science Studies*, 5(2), 1–10.
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality, and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wang, Y.-T., & Lin, K.-Y. (2021). Understanding Continuance Usage of Mobile Learning Applications: The Moderating Role of Habit. *Frontiers in Psychology*, 12, 736051.
- Wardhana, A., Kartawinta, B. R., Nugraha, D. W., Firmansyah, I., & Prahara, G. T. (2020). The Effect of E-Service Quality on E-Satisfaction: Case Study of Lazada Users in Pekanbaru, Indonesia. *Proceedings of the 2nd African International Conference on Industrial Engineering and Operations Management*, 1020–1026.
- Wardhana, A., Syahputra, & Kartawinata, B. D. (2017). Determinant Factors of Consumer Preference in Indonesia Airlines Industry. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 18(1), 11–20. <https://doi.org/10.24198/jbm.v18i1.45>
- Zolkepli, I. A., Mukhiar, S. N. S., & Tan, C. (2020). Mobile Consumer Behaviour on Apps Usage: The Effects of Perceived Values, Rating, and Cost. *Journal of Marketing Communications*, 27(6), 571–593.

