
ANALISIS DIMENSI KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI PADA APLIKASI DROPBOX MENGGUNAKAN IS SUCCESS MODEL

Rahman Pradipta¹⁾, Rahmad Bahri²⁾

Informatika^{1,2)}

Universitas Samudra^{1,2)}

Jl. Prof. Dr. Syarief Thayeb, Meurandeh, Langsa, Aceh 24416^{1,2)}

e-mail: rahman.pradipta@unsam.ac.id¹⁾, rahmadbahri@unsam.ac.id²⁾

Abstrak

Perkembangan teknologi cloud computing mendorong meningkatnya penggunaan aplikasi penyimpanan data berbasis cloud, salah satunya Dropbox. Namun, berbagai keluhan terkait kapasitas penyimpanan, sinkronisasi data, keamanan, dan stabilitas sistem menunjukkan perlunya evaluasi kualitas aplikasi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih aplikasi Dropbox menggunakan Information System Success (IS Success) Model. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 99 pengguna aktif Dropbox yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh konstruk memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Dari tujuh hipotesis yang diuji, tiga hipotesis berpengaruh signifikan dan empat hipotesis tidak signifikan. Variabel User Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Net Benefits ($p < 0,001$), sedangkan variabel Use tidak berpengaruh signifikan terhadap User Satisfaction ($p = 0,515$) maupun Net Benefits ($p = 0,645$). Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna merupakan faktor utama yang menentukan manfaat penggunaan Dropbox, sementara intensitas penggunaan belum mampu meningkatkan manfaat yang dirasakan pengguna.

Kata kunci : Dropbox; kualitas sistem; kualitas informasi; IS Success Model; SEM.

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong pemanfaatan layanan *cloud computing* dalam berbagai aktivitas penyimpanan, pengelolaan, dan pertukaran data. Salah satu layanan yang banyak digunakan adalah *cloud storage*, yaitu media penyimpanan berbasis internet yang memungkinkan pengguna mengakses data secara fleksibel melalui berbagai perangkat dan lokasi. Pemanfaatan *cloud storage* memberikan berbagai keuntungan, seperti kemudahan berbagi dokumen, sinkronisasi data secara otomatis, efisiensi penyimpanan, serta peningkatan mobilitas pengguna dalam mengakses informasi[1].

Dropbox merupakan salah satu penyedia layanan *cloud storage* yang telah digunakan secara luas oleh individu maupun organisasi untuk mendukung kebutuhan penyimpanan dan kolaborasi data. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur, seperti sinkronisasi berkas, pencadangan (*backup*), berbagi dokumen, serta akses data secara daring melalui berbagai platform. Kemudahan tersebut menjadikan Dropbox sebagai salah satu aplikasi penyimpanan awan yang populer dan banyak dimanfaatkan dalam aktivitas akademik maupun pekerjaan[2].

Meskipun demikian, berbagai ulasan pengguna pada Play Store dan Apple App Store menunjukkan masih adanya beberapa permasalahan yang memengaruhi pengalaman penggunaan aplikasi Dropbox. Keluhan yang sering disampaikan meliputi keterbatasan kapasitas penyimpanan gratis, proses sinkronisasi yang relatif lambat, kendala saat proses *login*, hilangnya berkas yang telah disimpan, serta terjadinya *bug* yang menyebabkan file tidak dapat diakses secara optimal[3]. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi, sehingga dapat berdampak pada kepuasan pengguna serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan sistem.

Evaluasi terhadap kualitas suatu sistem informasi menjadi aspek penting dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan implementasi sistem. Salah satu model yang banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi adalah *Information System Success (IS Success) Model* yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model ini menjelaskan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor utama yang memengaruhi penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat yang diperoleh dari implementasi sistem informasi[4]. Oleh karena itu, model tersebut banyak diterapkan sebagai kerangka evaluasi keberhasilan berbagai sistem informasi, termasuk aplikasi berbasis *cloud*.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*) aplikasi Dropbox menggunakan IS Success Model[5]. Penelitian dilakukan terhadap 99 pengguna aktif Dropbox dengan pendekatan kuantitatif dan analisis Structural Equation Modeling (SEM) berbasis SmartPLS. Hasil penelitian diharapkan memberikan

gambaran mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan Dropbox serta menjadi masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi guna mendukung kepuasan pengguna.

2. Landasan Teori

Dropbox

Dropbox merupakan layanan *cloud storage* yang memungkinkan pengguna menyimpan, mengelola, menyinkronkan, dan berbagi data melalui jaringan internet. Layanan ini mendukung berbagai sistem operasi dan perangkat sehingga pengguna dapat mengakses dokumen secara fleksibel kapan pun dan di mana pun. Selain berfungsi sebagai media penyimpanan daring, Dropbox juga menyediakan fasilitas sinkronisasi otomatis, berbagi berkas, serta pencadangan (*backup*) data yang mendukung aktivitas individu maupun organisasi[6]. Kemudahan akses dan kolaborasi tersebut menjadikan Dropbox sebagai salah satu layanan penyimpanan berbasis *cloud* yang banyak dimanfaatkan dalam kegiatan akademik, bisnis, maupun administrasi. Meskipun demikian, kualitas layanan Dropbox tetap perlu dievaluasi karena pengalaman pengguna dipengaruhi oleh kinerja sistem, keandalan layanan, keamanan data, serta kualitas informasi yang dihasilkan.

Kualitas Sistem (*System Quality*)

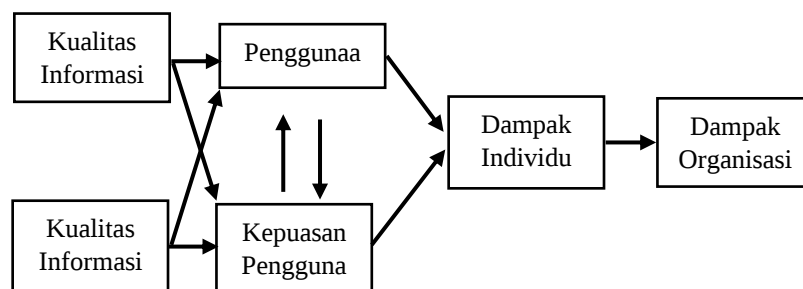
Kualitas sistem merupakan karakteristik yang menggambarkan kemampuan suatu sistem informasi dalam memberikan kinerja yang efektif dan efisien sesuai kebutuhan pengguna. Kualitas sistem mencerminkan aspek teknis, seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), keandalan (*reliability*), kecepatan respons (*response time*), fleksibilitas, serta keamanan sistem. Sistem yang memiliki kualitas tinggi akan memudahkan pengguna dalam menyelesaikan pekerjaannya, mengurangi kesalahan operasional, serta meningkatkan kenyamanan selama menggunakan aplikasi[7]. Dalam penelitian ini, kualitas sistem diposisikan sebagai variabel eksogen yang memengaruhi penggunaan sistem dan kepuasan pengguna aplikasi Dropbox.

Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Kualitas informasi merupakan tingkat kemampuan informasi yang dihasilkan oleh suatu sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna[8]. Informasi yang berkualitas harus memiliki karakteristik akurat, relevan, lengkap, mudah dipahami, dan tersedia pada waktu yang tepat. Informasi yang berkualitas akan membantu pengguna dalam mengambil keputusan dan meningkatkan efektivitas penggunaan sistem informasi[9]. Sebaliknya, informasi yang tidak akurat atau tidak lengkap dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap sistem. Pada penelitian ini, kualitas informasi dianalisis sebagai salah satu faktor yang memengaruhi penggunaan sistem serta kepuasan pengguna Dropbox.

Information System Success (IS Success) Model

Information System Success (IS Success) Model merupakan model evaluasi keberhasilan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean. Model awal diperkenalkan pada tahun 1992 dan kemudian disempurnakan pada tahun 2003 dengan menambahkan variabel Service Quality serta menyempurnakan konsep manfaat sistem menjadi Net Benefits[10]. Model ini menjelaskan bahwa keberhasilan sistem informasi dipengaruhi oleh hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefits*)[11]. Hubungan antarvariabel tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik akan meningkatkan penggunaan sistem dan kepuasan pengguna, yang selanjutnya memberikan manfaat bagi individu maupun organisasi.



Gambar 1. Model Is Success Model 1992[4]

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem (*System Quality*) dan kualitas informasi (*Information Quality*) terhadap penggunaan (*Use*), kepuasan pengguna (*User*

Satisfaction), dan manfaat bersih (*Net Benefits*) pada aplikasi Dropbox berdasarkan Information System Success (IS Success) Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003)[12]. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengujian hipotesis berdasarkan data empiris yang diperoleh dari pengguna aplikasi Dropbox.

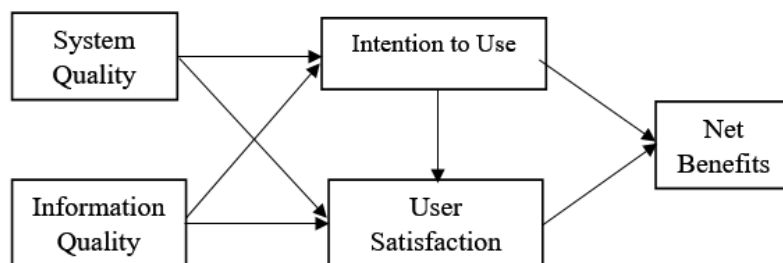
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Dropbox. Jumlah populasi yang tidak diketahui secara pasti menyebabkan penentuan sampel menggunakan rumus Rao Purba dengan tingkat kesalahan sebesar 10%, sehingga diperoleh jumlah sampel minimum sebanyak 96 responden. Untuk meningkatkan representativitas data, penelitian ini melibatkan 99 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu responden yang pernah menggunakan aplikasi Dropbox dan memiliki pengalaman dalam memanfaatkan layanan penyimpanan berbasis *cloud*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form.

Instrumen penelitian disusun berdasarkan konstruk pada IS Success Model, yang terdiri atas lima variabel, yaitu System Quality, Information Quality, Use, User Satisfaction, dan Net Benefits. Masing-masing variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu dan disesuaikan dengan karakteristik aplikasi Dropbox. Seluruh item pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima poin, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Variabel Indikator Berdasarkan Sumber

Variabel	Kode	Indikator	Sumber
System Quality	X1	Akurasi, Ketepatan waktu, Format informasi	The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update, DOI: 10.1080/07421222.2003.11045748
Information Quality	X2	Kemudahan penggunaan, Fleksibilitas, Keandalan sistem	
Use	Y1	Intensitas penggunaan, Kelayakan penggunaan, Frekuensi penggunaan	
User Satisfaction	Y2	Kepuasan informasi, Kepuasan menyeluruh, Kemudahan penggunaan	
Net Benefits	Y3	Manfaat dalam pekerjaan, Efektivitas, Kecepatan menyelesaikan pekerjaan	

Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) berbasis SmartPLS. Tahapan analisis diawali dengan evaluasi model pengukuran (*outer model*) melalui pengujian *loading factor*, *Average Variance Extracted (AVE)*, *Composite Reliability*, dan *Cronbach's Alpha* untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen penelitian[13]. Selanjutnya dilakukan evaluasi model struktural (*inner model*) melalui pengujian koefisien determinasi (R^2), koefisien jalur (*path coefficient*), nilai *t-statistic*, dan *p-value* menggunakan teknik *bootstrapping*[14]. Hasil pengujian tersebut digunakan untuk menentukan penerimaan atau penolakan terhadap hipotesis penelitian serta menjelaskan hubungan antarvariabel dalam model IS Success.



Gambar 2. Model Penelitian

4. Hasil Penelitian

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 99 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Dropbox. Berdasarkan jenis kelamin, responden terdiri atas 51 perempuan (51,5%) dan 48 laki-laki (48,5%), sehingga komposisi responden relatif seimbang. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 18–35 tahun sebanyak 87 orang (87,9%), diikuti usia ≤ 17 tahun sebanyak 19 orang (19,1%) dan usia ≥ 36 tahun sebanyak 3 orang (3,0%). Berdasarkan pekerjaan, sebagian besar responden merupakan mahasiswa/pelajar sebanyak 88 orang (88,9%), sedangkan sisanya berasal dari pegawai swasta,

wiraswasta, dan pekerjaan lainnya. Adapun frekuensi penggunaan menunjukkan bahwa 56,6% responden menggunakan Dropbox beberapa kali dalam satu bulan, sedangkan sisanya menggunakan aplikasi dengan frekuensi mingguan maupun tahunan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa Dropbox masih digunakan sebagai media penyimpanan data sesuai kebutuhan pengguna.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	48	48,5
	Perempuan	51	51,5
Usia	≤17 Tahun	19	19,1
	18–35 Tahun	87	87,9
	≥36 Tahun	3	3,0
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	88	88,9
	Pegawai Swasta	6	6,1
	Wiraswasta	3	3,0
	Lainnya	2	2,0
Frekuensi Penggunaan	≤3 kali/minggu	17	17,2
	≥4 kali/minggu	8	8,1
	Beberapa kali/bulan	56	56,6
	Beberapa kali/tahun	18	18,2

Evaluasi Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh indikator memiliki nilai loading factor di atas 0,70, sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, seluruh konstruk memiliki nilai Average Variance Extracted (AVE) lebih besar dari 0,50, yang menunjukkan bahwa setiap variabel mampu menjelaskan varians indikator secara memadai. Pengujian reliabilitas juga menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70, sehingga instrumen dinyatakan reliabel dan layak digunakan pada tahap analisis berikutnya.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	AVE	Keterangan
System Quality	0,826	0,896	0,741	Valid dan Reliabel
Information Quality	0,802	0,883	0,717	Valid dan Reliabel
Use	0,785	0,874	0,698	Valid dan Reliabel
User Satisfaction	0,851	0,910	0,771	Valid dan Reliabel
Net Benefits	0,846	0,907	0,764	Valid dan Reliabel

Evaluasi Model Struktural (*Structural Model*)

Evaluasi model struktural dilakukan menggunakan nilai Adjusted R² untuk mengetahui kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variabel endogen. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Use memiliki nilai Adjusted R² sebesar 0,209, yang termasuk kategori lemah. Variabel User Satisfaction memperoleh nilai Adjusted R² sebesar 0,644, sedangkan *Net Benefits* memperoleh nilai 0,545, yang keduanya termasuk kategori moderat. Hasil tersebut menunjukkan bahwa model penelitian mampu menjelaskan hubungan antarvariabel dengan tingkat kemampuan yang cukup baik, khususnya pada variabel kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

Tabel 4. Nilai Adjusted R²

Variabel Endogen	Adjusted R ²	Kategori
Use	0,209	Lemah
User Satisfaction	0,644	Moderat
Net Benefits	0,545	Moderat

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan teknik bootstrapping pada SmartPLS. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari tujuh hipotesis yang diajukan, tiga hipotesis diterima dan empat hipotesis ditolak. Hubungan User Satisfaction → Net Benefits terbukti berpengaruh positif dan signifikan ($p < 0,001$), sedangkan hubungan Use → User Satisfaction ($p = 0,515$) dan Use → Net Benefits ($p = 0,645$) tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa manfaat penggunaan Dropbox lebih dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pengguna dibandingkan intensitas penggunaan aplikasi.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Hubungan Antar Variabel	Keputusan
H1	System Quality → Use	Diterima
H2	System Quality → User Satisfaction	Diterima
H3	Information Quality → Use	Diterima
H4	Information Quality → User Satisfaction	Ditolak
H5	Use → User Satisfaction	Ditolak
H6	Use → Net Benefits	Ditolak
H7	User Satisfaction → Net Benefits	Diterima

4. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) memberikan pengaruh positif terhadap penggunaan (*Use*) aplikasi Dropbox. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta kemampuan aplikasi dalam memberikan respons yang cepat mampu mendorong pengguna untuk memanfaatkan Dropbox dalam aktivitas penyimpanan data. Semakin baik kualitas sistem yang dirasakan pengguna, semakin tinggi kecenderungan pengguna untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Hasil ini sejalan dengan Information System Success Model yang menyatakan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penggunaan sistem informasi. Penelitian ini juga mendukung temuan William H. DeLone dan Ephraim R. McLean yang menjelaskan bahwa kualitas sistem yang baik akan meningkatkan intensitas penggunaan sistem informasi.

Selanjutnya, kualitas sistem juga terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Hasil ini mengindikasikan bahwa pengguna merasa lebih puas ketika aplikasi Dropbox mampu memberikan kemudahan akses, stabilitas sistem, dan keamanan dalam proses penyimpanan maupun sinkronisasi data. Kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh fitur yang tersedia, tetapi juga oleh pengalaman pengguna ketika berinteraksi dengan sistem. Dengan demikian, peningkatan kualitas sistem akan berdampak langsung terhadap peningkatan tingkat kepuasan pengguna.

Berbeda dengan kualitas sistem, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) hanya memberikan pengaruh signifikan terhadap penggunaan aplikasi, namun tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna [15]. Kondisi ini menunjukkan bahwa informasi yang dihasilkan Dropbox dinilai cukup membantu pengguna dalam menjalankan aktivitas penyimpanan dan pengelolaan data, tetapi belum mampu meningkatkan kepuasan pengguna secara keseluruhan. Fenomena tersebut dapat disebabkan oleh adanya keluhan pengguna terkait keterbatasan kapasitas penyimpanan gratis, proses sinkronisasi yang lambat, serta kendala teknis lainnya yang lebih memengaruhi tingkat kepuasan dibandingkan kualitas informasi yang disajikan.

Hasil penelitian juga memperlihatkan bahwa penggunaan (*Use*) tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna maupun manfaat bersih (*Net Benefits*). Nilai signifikansi hubungan Use → User Satisfaction sebesar 0,515 dan Use → Net Benefits sebesar 0,645 menunjukkan bahwa intensitas penggunaan Dropbox belum mampu meningkatkan kepuasan maupun manfaat yang dirasakan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa frekuensi penggunaan aplikasi tidak selalu mencerminkan kualitas pengalaman pengguna. Banyak responden menggunakan Dropbox hanya ketika diperlukan untuk menyimpan atau berbagi dokumen sehingga tingkat penggunaan yang tinggi

belum tentu menghasilkan persepsi manfaat yang lebih besar. Kondisi tersebut juga didukung oleh karakteristik responden yang sebagian besar menggunakan Dropbox hanya beberapa kali dalam satu bulan.

Sebaliknya, kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*Net Benefits*) dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Dropbox, semakin besar manfaat yang dirasakan dalam mendukung aktivitas penyimpanan, pengelolaan, dan berbagi data. Kepuasan pengguna menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi aplikasi Dropbox karena mampu meningkatkan persepsi efektivitas, efisiensi, dan produktivitas pengguna. Temuan ini konsisten dengan kerangka IS Success Model yang menempatkan kepuasan pengguna sebagai determinan utama dalam menghasilkan manfaat penggunaan sistem informasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi Dropbox lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kepuasan pengguna dibandingkan intensitas penggunaan aplikasi. Meskipun seluruh konstruk penelitian telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hanya sebagian hubungan antarvariabel yang signifikan. Oleh karena itu, pengembang Dropbox perlu memprioritaskan peningkatan kualitas sistem, seperti peningkatan stabilitas layanan, kecepatan sinkronisasi, keamanan data, dan kapasitas penyimpanan, agar mampu meningkatkan kepuasan pengguna serta manfaat yang diperoleh dari penggunaan aplikasi. Temuan ini memperkuat bahwa keberhasilan suatu sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh seberapa sering sistem digunakan, tetapi juga oleh kualitas layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna [16].

5. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *System Quality* dan *Information Quality* terhadap *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits* pada aplikasi Dropbox menggunakan *Information System Success* (IS Success) Model. Hasil penelitian menunjukkan bahwa model yang digunakan telah memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan untuk menguji hubungan antarvariabel. Dari tujuh hipotesis yang diajukan, tiga hipotesis terbukti berpengaruh signifikan, sedangkan empat hipotesis lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa *User Satisfaction* merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan *Net Benefits*, sedangkan intensitas penggunaan (*Use*) belum mampu memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengguna maupun manfaat yang diperoleh. Selain itu, kualitas sistem dan kualitas informasi berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kualitas layanan Dropbox. Hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas sistem, keandalan layanan, keamanan data, serta kualitas informasi perlu menjadi prioritas bagi pengembang untuk meningkatkan kepuasan pengguna dan manfaat penggunaan aplikasi Dropbox.

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model evaluasi dengan menambahkan variabel lain, seperti *Service Quality*, *Trust*, *Continuance Intention*, atau *User Experience*, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan aplikasi *cloud storage*. Selain itu, jumlah responden dapat diperluas dan objek penelitian dapat dibandingkan dengan layanan *cloud storage* lain, seperti Google Drive atau Microsoft OneDrive, agar diperoleh hasil yang lebih representatif dan memiliki daya generalisasi yang lebih tinggi.

Daftar Pustaka

- [1] R. K. Wiyati and N. L. A. Kartika, "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Online STIKOM Bali," 2018.
- [2] R. P. Mellisa, C. Kustanto, and H. Ajie, "Analisis Perbandingan Kinerja Layanan Cloud Computing pada Aplikasi Dropbox, Google Drive, dan OneDrive dengan Metode Boehm's Quality Model," *PINTER J. Pendidik. Tek. Inform. dan Komput.*, 2023, doi: 10.21009/pinter.7.2.4.
- [3] H. Al-Rasyid, A. Dwi Saputro, and S. Widodo, "Analisis Faktor-Faktor Penerimaan Aplikasi GOBIS Surabaya Menggunakan Technology Acceptance Model," 2022. doi: 10.33005/sitasi.v2i1.282.
- [4] R. Ariansyah, P. N. Hidayati, N. Fitriana, and A. Wulansari, "Analisis Kesuksesan Aplikasi inDrive Menggunakan Delone & McLean," 2024. doi: 10.33005/sitasi.v4i1.836.
- [5] N. Khansa, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Spotify terhadap Kepuasan Pengguna dengan Pendekatan Model Delone & McLean," Universitas Jambi, 2025. [Online]. Available: <https://repository.unja.ac.id/79469/>
- [6] D. Yulistyanti, "Kajian Penerimaan Aplikasi Dropbox Dalam Pekerjaan Kelompok Siswa: Studi Kasus SMK Setia Negara Depok," *Simetris J. Tek. Mesin, Elektro dan Ilmu Komput.*, 2016.
- [7] J. S. Sihotang, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI)," 2020.
- [8] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care," 2019.
- [9] Y. Septiani, E. Aribbe, and R. Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual," *J. Teknol. dan Open Source*, 2020, doi: 10.36378/jtos.v3i1.560.
- [10] F. B. Putra, "Analisis Kesuksesan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan pada Sistem Mobile-Banking Bank Syariah Indonesia dengan Menggunakan Model Delone and McLean," Universitas

- Teknologi Digital Indonesia, 2023. [Online]. Available: <https://eprints.utdi.ac.id/10216/>
- [11] D. Setiawan, H. Putra, and M. A. Darmawan, “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Administrasi Rumah Sakit (SIARS) dengan Model Delone and McLean,” 2021.
 - [12] N. N. Pusparini and A. Sani, “Mengukur Keberhasilan Penerapan Sistem Informasi Akademik dengan Model Kesuksesan Delone and McLean,” *Methomika*, 2021, doi: 10.46880/jmika.vol4no2.pp149-155.
 - [13] R. Pradipta, “Analisis Pengaruh Kualitas Informasi dan Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Website BPJS Kesehatan,” Universitas Dinamika Bangsa, 2020. [Online]. Available: <https://repository.unama.ac.id/1212>
 - [14] L. I. A. I. Hartiwi and H. Rokhayati, “Analisis Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi Satuan Kerja,” *J. Manaj.*, 2023, doi: 10.25170/jm.v20i1.4457.
 - [15] N. Muharromah, “Influence of Quality Systems, Quality of Information and Quality of Service on the Ability of Use Management Information System,” 2018.
 - [16] A. Yuliana and R. Riyadi, “Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone dan McLean,” 2016.