
Analisis Kualitas Aplikasi Mobile Kredivo Berbasis Iso/Iec 25010 Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Serta Niat Lanjut Pakai Menggunakan Pls-Sem

Veby Nazila Putri ¹⁾, Terttiavini ²⁾, Indah Pratiwi Putri ³⁾

^{1,2,3}Sistem Informasi, Ilmu Komputer, Universitas Indo Global Mandiri

20 Ilir Jl. Jend. Sudirman 30126 Ilir Timur I Sumatera Selatan

e-mail: 2022210091@students.uigm.ac.id¹, avini.saputra@uigm.ac.id², wiwid@uigm.ac.id³

ABSTRAK

Berbagai aplikasi kredit digital didorong oleh perkembangan teknologi finansial di Indonesia dan salah satunya adalah Masyarakat luas memperoleh kemudahan bertransaksi secara instan melalui layanan yang diberikan oleh Kredivo sehingga kualitas aplikasi mobile tersebut dianalisis oleh Peneliti mengukur pengaruh kualitas berdasarkan standar ISO/IEC 25010 terhadap kepuasan serta niat lanjut pakai pengguna melalui pendekatan ilmiah yang terstruktur dalam model analisis kuantitatif ini. Peneliti menjadikan mahasiswa aktif Universitas Indo Global Mandiri sebagai responden karena mereka merupakan pengguna aktif aplikasi Kredivo dalam kehidupan sehari-hari yang memberikan data empiris melalui penyebaran kuesioner online untuk diolah menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling guna mengetahui hasil hubungan antar variabel laten. Sistem diharapkan telah memenuhi kriteria functional suitability dan performance efficiency serta usability dan reliability serta security dan compatibility serta maintainability dan portability sesuai standar global sehingga pemenuhan dimensi tersebut dapat meningkatkan kepuasan sekaligus memicu niat lanjut pakai aplikasi secara berkelanjutan. Penerapan model ISO/IEC 25010 dalam konteks aplikasi fintech ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoretis yang kuat bagi perkembangan literatur sistem informasi serta pengembang Kredivo juga mendapatkan rekomendasi praktis yang berharga untuk meningkatkan kualitas sistem sekaligus memperkuat loyalitas pengguna aplikasi dalam jangka panjang.

Kata kunci: ISO/IEC 25010 dan kualitas aplikasi serta kepuasan pengguna serta PLS-SEM serta Kredivo.

ABSTRACT

Kredivo is one of several digital credit applications that have grown up with Indonesia's booming financial tech industry. It's a convenient way for people to make instantaneous financial transactions. This study's overarching goal is to assess the Kredivo mobile app's quality in relation to the ISO/IEC 25010 standard, with a specific focus on how that standard affects user happiness and retention. Active Kredivo app users at Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) were the subjects of the study. By sending out online surveys, we were able to gather data using a quantitative approach. Using Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM), the correlations among latent variables were identified in the collected data. The findings of this study are expected to demonstrate that the application fulfills the quality dimensions of functional suitability, performance efficiency, usability, reliability, security, compatibility, maintainability, and portability in accordance with the ISO/IEC 25010 framework, which subsequently enhances users' intention to continue using the application. Furthermore, this study is expected to provide theoretical contributions regarding the implementation of the ISO/IEC 25010 model in the fintech application context and practical recommendations for Kredivo developers in improving application quality and strengthening user loyalty.

Keywords: PLS-SEM, Kredivo, ISO/IEC 25010, application quality, and user satisfaction

PENDAHULUAN

Fenomena penggunaan layanan kredit digital di kalangan masyarakat, khususnya generasi muda, menunjukkan peningkatan signifikan dalam beberapa tahun terakhir. Banyak pengguna, terutama mahasiswa dan pekerja muda, memanfaatkan layanan pinjaman online atau buy now pay later (BNPL) untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup, pendidikan, hingga belanja daring. Layanan ini dianggap lebih praktis dibanding kartu kredit konvensional karena prosesnya cepat, tidak memerlukan agunan, serta dapat dilakukan hanya melalui aplikasi mobile [1]. Namun, tingginya penggunaan layanan kredit digital juga menimbulkan kekhawatiran, terutama terkait perilaku konsumtif dan risiko gagal bayar yang nyata menurut OJK, tingkat wanprestasi (TWP 90) industri BNPL berada di 2,93%, dan untuk beberapa penyedia seperti Kredivo, rasio pembiayaan bermasalah (NPF) diklaim stabil di bawah 5%.

Meskipun demikian, tidak dapat dipungkiri bahwa kehadiran layanan BNPL membawa berbagai kelebihan. Berdasarkan penelitian [2], kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan fleksibilitas tenor pembayaran menjadi faktor utama yang menarik minat pengguna. Masyarakat yang belum memiliki akses ke perbankan formal turut didorong inklusi keuangannya oleh kehadiran layanan ini melalui penyediaan kemudahan akses transaksi digital yang menjangkau seluruh lapisan komunitas tanpa terkecuali [3]. Dalam konteks ini, berbagai aplikasi fintech seperti Kredivo, Akulaku, Indodana, dan SPayLater berperan besar dalam memfasilitasi transaksi digital yang efisien dan membantu masyarakat dalam pengelolaan keuangan sehari-hari.

Kredivo menjadi salah satu platform BNPL terbesar di Indonesia yang menawarkan limit kredit fleksibel, proses verifikasi cepat, serta bunga yang kompetitif. Namun demikian, tidak semua pengguna merasa puas terhadap kinerja aplikasi ini, terutama dalam hal kecepatan respons aplikasi, proses verifikasi kredit, dan

keamanan data pengguna. Beberapa keluhan juga datang dari penolakan pengajuan kredit tanpa alasan yang jelas. Berdasarkan temuan [4] masih terdapat keluhan mengenai lambatnya performa, penolakan pinjaman tanpa alasan jelas, serta isu keamanan data pribadi pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas aplikasi, khususnya dari sisi performance efficiency, usability, dan security, masih perlu dievaluasi agar sesuai dengan harapan pengguna.

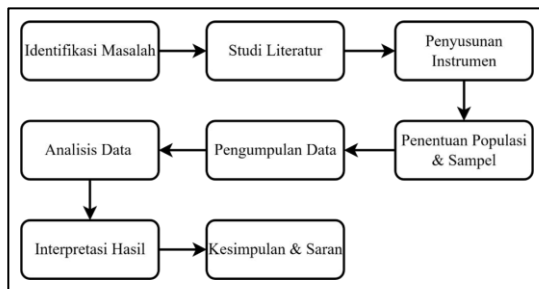
Oleh karena itu, evaluasi kualitas aplikasi Kredivo secara komprehensif menjadi hal yang penting. Evaluasi kualitas perangkat lunak dilakukan oleh berbagai penelitian sebelumnya Delapan dimensi utama yang meliputi functional suitability dan performance efficiency serta compatibility dan usability serta reliability dan security serta maintainability dan portability digunakan sebagai standar internasional dalam model ISO/IEC 25010 Seperti pada [5] dalam penelitiannya mengenai ticketing management system menemukan bahwa performance efficiency dan functional suitability menjadi dimensi yang paling menentukan persepsi kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa ISO/IEC 25010 relevan digunakan untuk menilai kualitas aplikasi fintech seperti Kredivo, terutama karena setiap dimensinya mewakili aspek penting dari pengalaman pengguna. Dengan pendekatan ini, penelitian dapat memberikan gambaran objektif mengenai aspek mana yang perlu diperbaiki.

Lebih lanjut, Pengujian hubungan antarvariabel laten secara simultan Peneliti melakukan pengolahan data menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) karena metode tersebut dinilai sangat efektif serta cocok diterapkan pada penelitian yang memiliki jumlah sampel relatif kecil.

Dengan mempertimbangkan meningkatnya ketergantungan masyarakat terhadap layanan BNPL serta tantangan dalam menjaga kualitas layanan digital, diperlukan penelitian yang mampu memberikan evaluasi menyeluruh terhadap aspek teknis dan Hubungan kausalitas dan dampak nyata terhadap kepuasan pengguna

dianalisis secara mendalam oleh penelitian ini untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat keberhasilan implementasi sistem dalam memenuhi ekspektasi para nasabah berjudul “Studi ini menggunakan metode PLS-SEM untuk menguji analisis kualitas pada aplikasi mobile Kredivo berbasis standar ISO/IEC 25010 serta mengukur secara mendalam bagaimana kontribusi langsung dari evaluasi teknis tersebut mampu memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan memicu niat lanjut pakai mereka secara berkelanjutan.” Kontribusi teoretis terhadap pengembangan model evaluasi kualitas aplikasi fintech diharapkan dapat diberikan oleh penelitian ini dan rekomendasi praktis juga Pengembang Kredivo menerima rekomendasi praktis untuk meningkatkan mutu serta kepuasan dan loyalitas pengguna.

METODE PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

Identifikasi hubungan kausal antarvariabel melalui pengujian hipotesis bertujuan untuk dicapai oleh penelitian ini dengan menerapkan desain riset berupa metode kuantitatif dengan pendekatan eksplanatori. Kuesioner dan instrumen penelitian Peneliti memanfaatkan metode survei guna mengumpulkan data lapangan dengan melibatkan responden sebagai sumber data utama.

Penyebaran kuesioner berbasis Google Forms dengan menggunakan skala Likert 1–5 dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian dari responden yang merupakan mahasiswa UIGM yang telah menggunakan aplikasi Kredivo. Sikap masyarakat diukur menggunakan skala Likert sebagai alat Skala psikometrik telah menjadi instrumen utama

yang lazim digunakan dalam kuesioner pada berbagai penelitian berbasis survei sejak dahulu pertama kali dikembangkan oleh seorang pendidik dan psikolog Amerika bernama Rensis Likert pada tahun 1932. Variabel yang diukur diuraikan menjadi beberapa indikator tertentu oleh peneliti dalam penerapan skala Likert guna mendapatkan data yang spesifik dan terukur mengenai persepsi pengguna [6].

Sampel dalam penelitian adalah sekumpulan elemen yang dipilih dari populasi yang telah ditetapkan, dimana elemen-elemen tersebut memiliki karakteristik yang sama atau sejenis dengan populasi sehingga hasil yang diperoleh dari sampel dapat diharapkan mewakili keseluruhan populasi; pemilihan sampel yang tepat baik dari sisi teknik pengambilan maupun ukuran sangat penting untuk memastikan validitas dan kemampuan hasil penelitian digeneralisasi ke populasi lebih luas [7].

Dalam penelitian ini, penentuan sampel dilakukan dengan Tingkat ketelitian ditingkatkan serta tingkat kesalahan pengambilan sampel dikurangi oleh peneliti dengan menggunakan teknik purposive sampling dalam proses penentuan responden penelitian. Margin of error sebesar 5% atau setara dengan 0,05 digunakan dalam penelitian ini untuk memastikan bahwa akurasi data tetap terjaga serta hasil analisis memiliki validitas yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan:

$N = 3763$ (jumlah populasi)

$e = 0,05$ (tingkat kesalahan 5%)

Perhitungan:

$$n = \frac{3763}{1 + 3763(0,05)^2}$$

$$n = \frac{3763}{1 + 9,4}$$

$$n = \frac{3763}{10,4}$$

$$n = 361,5 \approx 362$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 362 responden. Untuk memudahkan proses pengolahan data dan memastikan jumlah responden mencukupi, peneliti menetapkan jumlah sampel sebanyak 362 responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

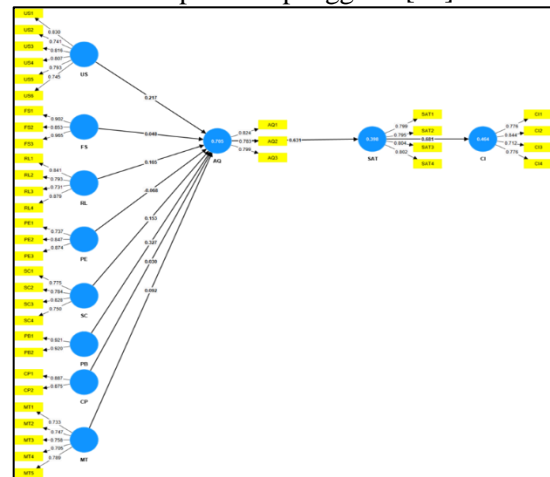
Hubungan antarvariabel laten dalam suatu model penelitian diuji oleh peneliti dengan menggunakan Metode analisis statistik berbasis varian yang sangat kuat yaitu Peneliti mengoperasikan metode Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) guna menganalisis jaringan kausalitas rumit yang mengaitkan berbagai variabel laten serta menguji secara simultan bagaimana kekuatan hubungan linier antar faktor tersebut saling memengaruhi di dalam model penelitian yang dirancang memengaruhi kepuasan serta niat pengguna terhadap sistem dalam penelitian bidang sistem Proses pengujian perangkat lunak ini secara komprehensif mengukur delapan karakteristik utama standar ISO/IEC 25010 yang meliputi fungsionalitas hingga efisiensi kinerja serta keamanan sistem guna memastikan bahwa seluruh elemen teknis aplikasi mampu beroperasi secara optimal demi mendongkrak kepuasan pengguna.

Hasil analisis yang komprehensif bertujuan untuk diperoleh oleh peneliti melalui pengujian model SEM ini demi memastikan validitas serta reliabilitas seluruh instrumen yang digunakan. Pengujian outer model dan inner model dilakukan sebagai dua tahap pokok dalam proses analisis ini Peneliti memanfaatkan Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) guna mengukur hubungan reflektif antara indikator dan variabel laten dalam kerangka kerja analisis data untuk mengukur hubungan reflektif antara indikator dengan variabel laten serta mengevaluasi pengaruh struktural antarvariabel di dalam model [8].

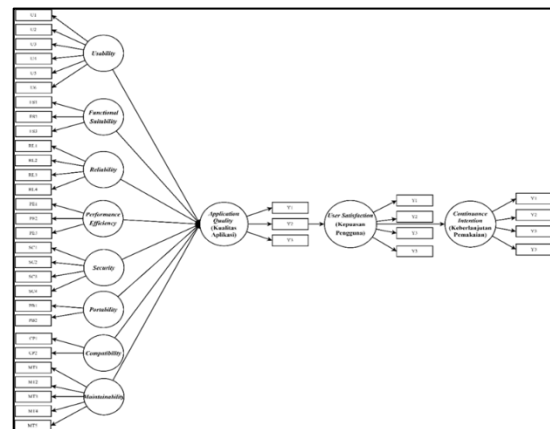
Evaluasi yang mendalam terhadap perbandingan antara harapan awal konsumen dengan kenyataan kinerja produk serta layanan yang diterima memicu munculnya kondisi emosional positif di dalam diri

seorang setelah mereka menyelesaikan proses transaksi dan menggunakan seluruh fungsionalitas komoditas tersebut sehingga kepuasan yang optimal dipastikan akan tercipta apabila realita hasil kerja yang ditunjukkan berhasil memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi yang telah terbangun sejak awal pengguna sementara kekecewaan dapat timbul jika kinerja berada di bawah harapan yang telah ditetapkan sebelumnya [9].

Hasil dari analisis PLS-SEM. Metode ini terbukti efektif karena dapat memberikan hasil analisis yang terukur dan mudah diinterpretasikan, sehingga banyak digunakan dalam studi-studi terkait kualitas sistem informasi dan perilaku pengguna [10].



Gambar 1. Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM)



Gambar 2. Model ISO/IEC 25010

Konstruk application quality pada aplikasi Kredivo dibentuk secara bersama-sama oleh delapan aspek kualitas perangkat lunak yang mengacu pada standar Standar

ISO/IEC 25010 mencakup delapan dimensi utama yang terdiri dari functional suitability dan performance efficiency serta compatibility dan usability serta reliability dan security serta maintainability dan portability. Peneliti merepresentasikan setiap variabel laten dalam model penelitian melalui indikator spesifik yaitu functional suitability Pengembang sistem mengukur seluruh fungsionalitas perangkat lunak secara menyeluruh melalui instrumen FS1 hingga FS3 dan menguji efisiensi kinerja melalui PE1 hingga PE3 serta membuktikan kesesuaian sistem melalui CP1 hingga CP2 dan mengevaluasi kemudahan penggunaan melalui US1 hingga US6 serta mengontrol keandalan aplikasi melalui RL1 hingga RL4 dan memproteksi keamanan data melalui SC1 hingga SC4 serta mengoptimalkan kemudahan pemeliharaan melalui MT1 hingga MT5 dan memvalidasi fleksibilitas portabilitas melalui PB1 hingga PB2.

Perangkat lunak SmartPLS digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data melalui pendekatan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* sehingga hubungan antar variabel dalam model penelitian dapat diuji secara efektif, penelitian ini dapat menyajikan penjelasan yang menyeluruh terkait hubungan antarvariabel. Kriteria validitas dan reliabilitas telah dipenuhi oleh seluruh indikator yang digunakan dalam proses pengukuran berdasarkan hasil pengujian model pengukuran (outer model) dalam penelitian ini. Seluruh kriteria pengujian tersebut berhasil dipenuhi oleh variabel *Usability dan Functionail Suitability serta Reliability dan Performance Efficiency serta Security dan Portability serta Compatibility dan Maintainability serta AApplication Quality dan User Satisfaction* serta *Continuance Intention* secara meyakinkan.

Kualitas indikator dalam merepresentasikan variabel laten diuji oleh peneliti melalui pelaksanaan evaluasi outer model guna memastikan validitas instrumen penelitian. Peneliti memperhatikan nilai Cronbach's Alpha serta Composite Reliability sebagai parameter krusial dalam mengevaluasi reliabilitas instrumen penelitian guna memastikan konsistensi

internal data yang diperoleh dari responden dengan cermat oleh peneliti agar reliabilitas konstruk dapat diuji secara objektif dan akurat. Syarat model pengukuran dianggap terpenuhi apabila loading $> 0,70$ dimiliki oleh setiap indikator serta nilai AIVE $> 0,50$ dan nilai reliabilitas $> 0,70$ dapat dicapai dengan baik. Kriteria pengukuran yang baik dalam penelitian dipastikan telah terpenuhi oleh semua indikator yang digunakan melalui evaluasi outer model sehingga variabel dapat diukur secara tepat. Indikator-indikator tersebut dalam model struktural yang dibangun mampu merepresentasikan konstruk ISO/IEC 25010 dan User Satisfaction serta Continuance Intention secara konsisten serta akurat sehingga pengujian model dapat menghasilkan data yang valid untuk memperkuat hipotesis penelitian [11].

	AQ	CI	CP	FS	MT	PB	PE	RL	SAT	SC	US
AQ	0.802										
CI	0.638	0.778									
CP	0.587	0.536	0.881								
FS	0.048	0.083	0.061	0.908							
MT	0.638	0.616	0.482	-0.003	0.747						
PB	0.739	0.594	0.562	0.082	0.575	0.921					
PE	-0.194	-0.118	-0.142	0.468	-0.143	-0.138	0.822				
RL	0.680	0.637	0.676	0.065	0.622	0.571	-0.163	0.813			
SAT	0.631	0.681	0.562	0.060	0.584	0.566	-0.114	0.612	0.800		
SC	0.699	0.649	0.614	-0.053	0.673	0.641	-0.188	0.649	0.612	0.785	
US	0.704	0.594	0.510	0.005	0.594	0.629	-0.141	0.632	0.606	0.638	0.789

Gambar 3. Matriks Fornell–Larcker

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
AQ	0.724	0.727	0.844	0.644
CI	0.781	0.783	0.860	0.695
CP	0.712	0.713	0.874	0.776
FS	0.894	0.929	0.933	0.824
MT	0.802	0.805	0.863	0.558
PB	0.820	0.820	0.917	0.847
PE	0.772	0.839	0.861	0.675
RL	0.827	0.829	0.886	0.681
SAT	0.812	0.813	0.877	0.640
SC	0.792	0.793	0.865	0.616
US	0.879	0.886	0.908	0.623

Gambar 4. Hasil Uji Coba Reabilitas

Ketentuan batas minimum di atas 0,70 untuk nilai Cronbach's Alpha serta batas minimum yang disyaratkan untuk nilai Composite Reliability telah terpenuhi oleh masing-masing variabel sehingga seluruh variabel pada penelitian ini dinyatakan reliabel berdasarkan hasil uji reliabilitas yang dilakukan. Pengujian ini memastikan bahwa seluruh instrumen pengukuran yang digunakan dalam model struktural mampu memberikan hasil yang konsisten serta stabil

apabila dilakukan pengukuran ulang pada waktu yang berbeda dengan karakteristik responden yang serupa.

Hubungan kausalitas antarvariabel laten dianalisis secara mendalam oleh peneliti menggunakan model struktural atau inner model dalam PLS-SEM sekaligus untuk mengetahui sejauh mana variabel eksogen memengaruhi variabel endogen secara langsung dalam model analisis struktural yang sedang diuji. Melalui analisis ini arah serta kekuatan hubungan linier antar-konstruk dapat dipetakan secara jelas sehingga hipotesis kausalitas yang diajukan dalam penelitian dapat dibuktikan kebenarannya secara empiris melalui nilai koefisien jalur dan tingkat signifikansi statistik yang dihasilkan dari pengolahan data model tersebut, dan peneliti melaksanakan penilaian secara menyeluruh melalui pengukuran nilai path coefficient serta perhitungan nilai R-square (R^2) sekaligus pengujian signifikansi hubungan antarvariabel tersebut secara mendalam demi menjawab seluruh hipotesis penelitian yang telah dirumuskan.

Peneliti melakukan uji hipotesis dalam penelitian ini guna memastikan signifikansi statistik dari setiap hubungan antarvariabel yang telah dirumuskan di dalam model, dan perangkat lunak SmartPLS 4 diaplikasikan secara optimal untuk menjalankan pengujian tersebut melalui pendekatan bootstrapping pada metode Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) demi memperoleh hasil analisis yang akurat dan valid sampai seluruh dugaan ilmiah terjawab secara tuntas. [12].

Tabel 1. Nilai R-Square uji Instrumen

Variabel Endogen	R-square	R-square adjusted
Application Quality (AIQ)	0.603	0.594
Continuance Intention (CI)	0.256	0.254
User Satisfaction (SAIT)	0.211	0.209

Penilaian terhadap kemampuan variabel eksogen dalam menjelaskan variasi

variabel endogen di dalam model penelitian dilakukan secara cermat oleh peneliti dengan menjadikan nilai R-square (R^2) sebagai acuan utama yang mana angka sebesar 0,75 akan merepresentasikan kategori kuat serta rentang nilai dari 0,50 hingga 0,75 akan dikelompokkan ke dalam kategori moderat dan rentang nilai dari 0,25 hingga 0,50 akan diklasifikasikan ke dalam kategori lemah oleh para ahli statistik dalam menginterpretasikan kekuatan hubungan antar variabel pada model struktural tersebut.

Pengaruh positif serta signifikan terhadap user satisfaction diperlihatkan oleh variabel application quality berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan oleh peneliti melalui pengujian model struktural. Bukti kuat mengenai pengaruh signifikan variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna didasari oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,459 serta nilai t-statistic sebesar 10,904 dan p-value sebesar 0,000 yang ditemukan dalam analisis model struktural penelitian. Tingkat kepuasan pengguna juga akan semakin meningkat secara linear seiring dengan semakin tingginya tingkat kualitas aplikasi yang dirasakan oleh pengguna tersebut berdasarkan temuan statistik yang sangat meyakinkan ini.

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hubungan Variabel	Path Coefficient	T-statistic	P-value	Ket
Application Quality → User Satisfaction	0.459	10.904	0.000	Signifikan
Compatibility → Application Quality	0.151	2.941	0.003	Signifikan
Functional Suitability → Application Quality	0.084	1.524	0.128	Tidak signifikan
Maintainability → Application Quality	0.067	1.468	0.142	Tidak signifikan
Portability	0.155	3.069	0.002	Signifikan

→

*Application**Quality*

<i>Performance Efficiency</i>	0.101	2.014	0.044	Signifikan
-------------------------------	-------	-------	-------	------------

→

*Application**Quality*

<i>Reliability</i>	0.119	2.356	0.018	Signifikan
--------------------	-------	-------	-------	------------

→

*Application**Quality*

<i>User Satisfaction</i>	0.506	10.799	0.000	Signifikan
--------------------------	-------	--------	-------	------------

→

*Continuance**Intention*

<i>Security</i>	0.213	3.308	0.001	Signifikan
-----------------	-------	-------	-------	------------

*Application**Quality*

<i>Usability</i>	0.140	3.379	0.001	Signifikan
------------------	-------	-------	-------	------------

Application

Bukti empiris yang sangat meyakinkan dalam model struktural tersebut ditunjukkan oleh nilai koefisien jalur sebesar 0,506 serta nilai t-statistic sebesar 10,799 dan nilai p-value sebesar 0,000 secara nyata membuktikan adanya pengaruh positif sekaligus signifikan dari user satisfaction terhadap continuance intention, dan pengujian statistik ini berhasil memperkuat argumen mengenai keterikatan kuat antara kepuasan pengguna dengan niat untuk terus menggunakan sistem secara berkelanjutan dalam model penelitian yang diaplikasikan.

PENUTUP

Riset ini menguji kualitas aplikasi mobile Kredivo melalui standar ISO/IEC 25010 guna mengukur kontribusinya terhadap kepuasan serta niat penggunaan berkelanjutan (continuance intention) melalui pendekatan PLS-SEM dalam model struktural yang dibangun. Delapan dimensi utama yang meliputi functional suitability serta performance efficiency dan compatibility serta usability serta reliability serta security serta maintainability dan portability terbukti secara empiris membentuk keseluruhan kualitas dari aplikasi tersebut secara komprehensif sehingga hasil

pengujian ini memberikan kontribusi teoretis yang sangat berharga bagi pengembangan sistem informasi keuangan digital.

Kualitas aplikasi secara nyata dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh faktor usability serta security serta reliability serta performance efficiency serta portability dan compatibility secara parsial walaupun functional suitability dan maintainability tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan, dan peningkatan kualitas aplikasi tersebut pada akhirnya secara berantai mendorong peningkatan kepuasan pengguna yang kemudian berimplikasi langsung pada semakin besarnya niat mereka untuk terus menggunakan aplikasi (continuance intention) secara berkelanjutan dalam jangka panjang.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas aplikasi berbasis ISO/IEC 25010 berperan dalam membentuk kepuasan pengguna yang kemudian memengaruhi niat penggunaan berkelanjutan. Model penelitian ini digunakan sebagai pendekatan analisis persepsi pengguna terhadap kualitas aplikasi fintech.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gilang Subagja, Abdy Ihdalumam, dan Cory Vidiati, "Peluang dan Tantangan Fintech di Indonesia," *Maslahah J. Manaj. Dan Ekon. Syariah*, vol. 3, no. 1, hlm. 185–195, Des 2024, doi: 10.59059/maslahah.v3i1.1994.
- [2] B. I. Rumabar dan E. Maria, "Evaluasi Kualitas Shopeepay Menggunakan ISO/IEC 25010," *J. Sist. Inf. Bisnis*, vol. 14, no. 1, hlm. 54–61, Jan 2024, doi: 10.21456/vol14iss1pp54-61.
- [3] S. Saepudin dan S. Sutisna, "Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Kredivo Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor," *J. Inov. Glob.*, vol. 2, no. 8, hlm. 1013–1028, Agu 2024, doi: 10.58344/jig.v2i8.150.
- [4] Efryanto, "Faktor Keamanan dan E-Service Quality Mempengaruhi Penggunaan Fintech Lending Aplikasi Kredivo.," *account*, vol. 11, no. 1, hlm. 2208–2221, Jun 2024, doi: 10.32722/account.v11i1.6703.

-
- [5] P. Ariningsih dan A. H. Muhammad, "Quality Evaluation of Ticketing Management System Using ISO/IEC25010:2023 Standards and AHP Method," *Intechno J. Inf. Technol. J.*, vol. 6, no. 2, hlm. 86–94, Des 2024, doi: 10.24076/intechnojournal.2024v6i2.1870 .
- [6] P. A. Rahmadhan, U. A. Rosyidah, dan A. E. Wardoyo, "Analisis Tingkat Penerimaan Mahasiswa Terhadap E-Study Dengan Model UTAUT Di Universitas Muhammadiyah Jember," vol. 4, no. 1, 2022.
- [7] P. Candra Susanto, D. Ulfah Arini, L. Yuntina, J. Panatap Soehaditama, dan N. Nuraeni, "Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)," *J. Ilmu Multidisplin*, vol. 3, no. 1, hlm. 1–12, Apr 2024, doi: 10.38035/jim.v3i1.504.
- [8] P. Ariningsih dan A. H. Muhammad, "Quality Evaluation of Ticketing Management System Using ISO/IEC25010:2023 Standards and AHP Method," *Intechno J. Inf. Technol. J.*, vol. 6, no. 2, hlm. 86–94, Des 2024, doi: 10.24076/intechnojournal.2024v6i2.1870 .
- [9] A. Nurhikmat, "Determinasi Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Dengan Harga dan Kualitas Produk: Literature Review," *KarismaPro*, vol. 13, no. 2, hlm. 75–86, Jul 2023, doi: 10.53675/karismapro.v13i2.1050.
- [10] Litasari W. Suwarsono, Atya N. Aisha, dan Fida N. Nugraha, "Role of E-Learning Readiness on Workload: Perspective Engineering and Non-Engineering Students," *Int. J. Innov. Enterp. Syst.*, vol. 6, no. 1, hlm. 85–95, Okt 2024, doi: 10.25124/ijies.v6i01.165.
- [11] K. Imtihan, M. Saleh, dan R. Adyaputra, "Assessing User Satisfaction of Local Government Websites Through ISO 25010 and Technology Acceptance Model (TAM): A SmartPLS and IPMA-Based Study in Lombok Tengah," *J. Inf. Organ. Sci.*, vol. 49, no. 2, hlm. 291–312, Des 2025, doi: 10.31341/jios.49.2.8.
- [12] O. Moisesescu, O. Gică, F. Herle, I. Dan, dan M. Sarstedt, "Does One Size Fit All? The Role of Extraversion in Generating Electronic Word-of-Mouth Through Social Media Brand Page Engagement," *Psychol. Mark.*, vol. 42, no. 7, hlm. 1827–1847, Jul 2025, doi: 10.1002/mar.22205.