

RINGKASAN

Penelitian ini merupakan penelitian survei yang dilakukan kepada Pemilik Toko SRC yang menggunakan Aplikasi AYO SRC di Kabupaten Banyumas. Penelitian ini berjudul: “Determinan Kesuksesan Aplikasi AYO SRC dalam Mendukung UMKM *Go Digital*”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, intensitas pengguna, dan kepuasan pengguna terhadap kesuksesan sistem yang memberikan upaya dalam mendukung *UMKM Go Digital*.

Populasi dalam penelitian ini sejumlah 1176 Toko SRC yang berada di Kabupaten Banyumas. Jumlah responden yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 115 responden. Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling method*.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data dengan menggunakan SEM (*Struktural Equation Modelling*) menunjukkan bahwa: (1) Semakin baik kualitas sistem maka intensitas pengguna sistem semakin tinggi, (2) Semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna akan semakin tinggi, (3) Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap intensitas pengguna, (4) Semakin baik kualitas layanan maka kepuasan pengguna sistem akan semakin tinggi, (5) Semakin tinggi kepuasan pengguna maka intensitas penggunaan sistem akan semakin tinggi, (6) Semakin tinggi intensitas pengguna maka kesuksesan sistem akan semakin besar, (7) Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kesuksesan sistem, (8) Semakin tinggi kesuksesan sistem maka semakin tinggi upaya dalam mendukung *UMKM Go Digital*.

Implikasi dalam penelitian ini yaitu dalam meningkatkan intensitas pengguna Aplikasi AYO SRC sebaiknya Perusahaan terus mengembangkan layanan yang baik, cepat tanggap, jaminan dan empati pada keluhan atau kendala yang dirasakan Toko SRC, serta diharapkan terus memberikan program-program yang bermanfaat bagi Toko SRC, sehingga Toko SRC akan terus menggunakan dan semakin sering menggunakan Aplikasi AYO SRC. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian secara nasional agar jumlah sampel lebih banyak dan menambah variabel yang belum ada dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas sistem, Kualitas layanan, Intensitas pengguna, Kepuasan Pengguna, Kesuksesan sistem, *UMKM go digital*.

SUMMARY

This survey was conducted on SRC shop owners who use the AYO SRC Application in the Banyumas Regency. This research is entitled: "Determinants of the Success of the AYO SRC Application in Supporting MSMEs Go Digital".

The purpose of this study was to determine the effect of system quality, service quality, user intensity, and user satisfaction on system success that provides efforts in supporting Go Digital MSMEs.

The population in this study was 1176 SRC stores in Banyumas Regency. The number of respondents taken in this study amounted to 115 respondents. The sampling method used purposive sampling method.

Based on the results of research and data analysis using SEM (Structural Equation Modeling) show that: (1) The better the quality of the system, the higher the intensity of system users, (2) The better the quality of the system, the higher the user satisfaction, (3) Quality of Service has no effect on user intensity, (4) The better the quality of service, the higher the system user satisfaction, (5) The higher the user satisfaction, the higher the intensity of system use, (6) The higher the user intensity, the greater the system success, (7) User satisfaction has a significant positive effect on system success, (8) The higher the system success, the higher the efforts in supporting MSMEs Go Digital.

This study implies that in increasing the intensity of AYO SRC Application users, the Company should continue to develop good service, responsiveness, assurance, and empathy for complaints or problems felt by SRC Stores, and is expected to continue to provide programs that are beneficial to SRC Stores, so that SRC Stores will continue to use and use the AYO SRC Application more often. Further research is recommended to expand the research area nationally so that the number of samples is greater and add variables that are not yet in this study.

Keywords: System quality, Service quality, User intensity, User satisfaction, System success, MSMEs go digital.

