



ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF INFORMATION SYSTEM QUALITY AND SERVICE QUALITY ON USER EXPERIENCE OF THE CITRIX APPLICATION AT PT FARATU WITH PERCEIVED EFFECTIVENESS AS AN INTERVENING VARIABLE

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP PENGALAMAN PENGGUNA APLIKASI CITRIX PADA PT FARATU DENGAN PERCEIVED EFFECTIVENESS SEBAGAI VARIABLE INTERVENING

Tan Wee Chang¹, Achmad Solichin²

Program Studi Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Budi Luhur

E-mail: tanweechang92@gmail.com¹, achmad.solichin@budiluhur.ac.id²

ARTICLE INFO

Correspondent

Tan Wee Chang

tanweechang92@gmail.com

key words:

Information System Quality, Service Quality, User Experience, Perceived Effectiveness, Multiple Linear Regression, Citrix, Pharmaceutical Company

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1796 – 1812

ABSTRACT

As one of the national pharmaceutical industries operating in Bekasi City, PT Faratu plays a crucial role in ensuring the smooth operation of the company through reliable information system support. One of the systems utilized is the Citrix application, which serves as the primary platform for accessing various internal company services. However, in its implementation, PT Faratu faces several challenges, particularly related to the user experience of the application. Common issues include suboptimal system performance, such as bugs or errors occurring at certain times, which hinder work productivity. This study aims to analyze the influence of information system quality and service quality on the user experience of the Citrix application, with perceived effectiveness as an intervening variable. The research employs a quantitative approach involving 110 respondents who are active users of the Citrix application within PT Faratu, using saturated sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression to determine both direct and indirect effects among variables. The findings reveal that information system quality and service quality have a significant effect on perceived effectiveness, and perceived effectiveness significantly affects user experience. Furthermore, it was found that the influence of information system quality and service quality on user experience also occurs indirectly through perceived effectiveness as an intervening variable.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL	ABSTRAK
Koresponden Tan Wee Chang <i>tanweechang92@gmail.com</i> Kata kunci: Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Layanan, Pengalaman Pengguna, Perceived Effectiveness, Regresi Linier Berganda, Citrix, Perusahaan Farmasi Website: https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER Hal: 1796 – 1812	Sebagai salah satu industri farmasi nasional yang beroperasi di Kota Bekasi, PT Faratu memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran operasional perusahaan melalui dukungan sistem informasi yang handal. Salah satu sistem yang digunakan adalah aplikasi Citrix, yang berfungsi sebagai platform utama dalam mengakses berbagai layanan internal perusahaan. Namun, dalam implementasinya, PT Faratu menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait pengalaman pengguna aplikasi tersebut. Beberapa kendala yang sering ditemui antara lain performa sistem yang belum optimal, seperti terjadinya bug atau error pada waktu-waktu tertentu yang menghambat produktivitas kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas layanan terhadap pengalaman pengguna aplikasi Citrix, dengan <i>perceived effectiveness</i> sebagai variabel intervening. Penelitian akan dilakukan dengan pendekatan kuantitatif terhadap 110 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi Citrix di lingkungan PT Faratu, menggunakan <i>saturated sampling</i>. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dan dianalisis dengan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung antar variabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap <i>perceived effectiveness</i>, dan <i>perceived effectiveness</i> juga berpengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna. Selain itu, ditemukan bahwa Pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas layanan terhadap pengalaman pengguna juga terjadi secara tidak langsung melalui <i>perceived effectiveness</i> sebagai variabel intervening. <i>Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.</i>

PENDAHULUAN

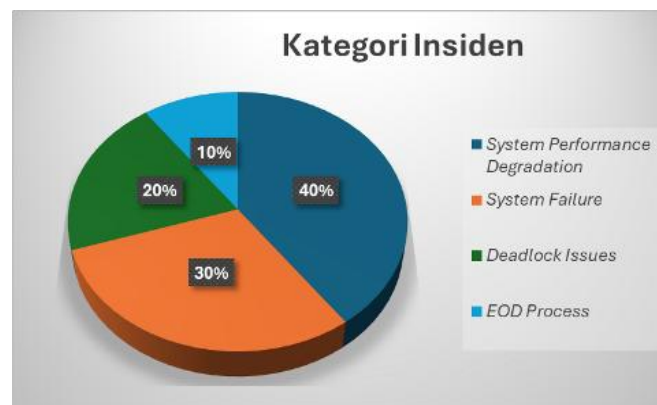
Perkembangan industri farmasi di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat dari sisi teknologi hari demi hari, pertumbuhan teknologi ini juga merupakan komitmen dari regulasi obat yang ada di Indonesia, bukan hanya sebatas memiliki teknologi/sistem yang semakin maju tetapi juga harus dapat ter-integrasi dengan baik. Memiliki teknologi/sistem yang baik dan ter-validasi menjadi hal yang wajib dimiliki oleh industri farmasi di Indonesia.

Aplikasi Citrix merupakan salah satu infrastruktur teknologi sistem yang digunakan oleh industri farmasi untuk mengelola operasional aktivitas di industri farmasi, seperti absensi karyawan, pengolahan data karyawan, proses penerimaan material obat, proses produksi, proses pemeriksaan obat, dan proses distribusi obat. Aplikasi ini dapat memantau dan merekam operasional industri farmasi secara otomatis, terpusat, dan *real-time*. Aplikasi ini dapat dipantau oleh semua departemen yang ada di perusahaan.

PT Faratu merupakan salah satu perusahaan yang tergabung dalam Pharos Group, sebuah grup farmasi besar di Indonesia yang sudah berdiri sejak 1971. PT Faratu berfokus pada produksi dan pengembangan berbagai produk farmasi, baik produk *ethical* (obat resep) maupun produk *over-the-counter* (OTC). PT Faratu berkomitmen

untuk terus melakukan inovasi tidak hanya pada produk obat yang dihasilkan namun juga pada inovasi internal perusahaan seperti *upgrade* teknologi/sistem yang dimiliki agar proses penjualan produk obat semakin efektif dan efisien.

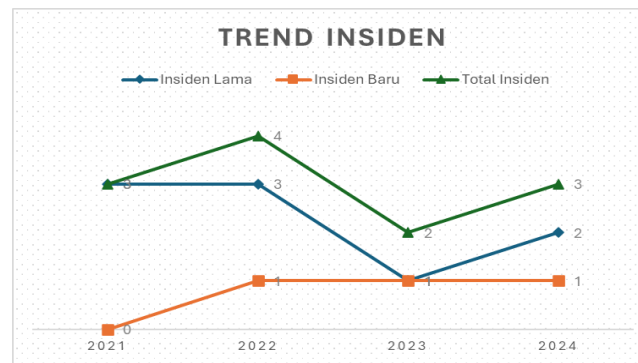
PT. Faratu menggunakan aplikasi Citrix untuk mendukung berbagai kebutuhan operasionalnya. Namun, dalam perjalanannya, aplikasi citrix memiliki beberapa masalah yang sering muncul dimana hal ini berdampak pada terhambatnya efisiensi operational proses produksi dan pen-distribusian obat. PT. Faratu telah melakukan *upgrade*/peremajaan pada sistem aplikasi citrix sehingga dengan harapan layanan digital (aplikasi citrix) pada proses *manufacturing* lebih cepat, stabil, dan andal. Beberapa masalah/insiden yang sering terjadi sehingga diperlukan *upgrade*/peremajaan pada sistem aplikasi citrix terlampir pada gambar 1. Kategori Insiden Aplikasi Citrix.



Gambar 1. Kategori Insiden Aplikasi Citrix

- **System Performance Degradation (40%)**: Penurunan kinerja sistem yang menyebabkan aplikasi lambat diakses, hal ini terjadi karena hambatan saat banyak pengguna aktif bersamaan, terutama di waktu-waktu tertentu seperti *closing* atau banyak-nya produk yang diproduksi.
- **System Failure (30%)**: Kategori ini adalah kegagalan perangkat keras atau perangkat lunak yang mengganggu kelangsungan sistem, seperti crash pada server utama, gangguan jaringan internal, atau modul sistem yang tidak dapat dijalankan.
- **Deadlock Issues (20%)**: Kategori ini terjadi saat dua atau lebih proses saling mengunci dan tidak dapat dilanjutkan, misalnya saat perilisan *batch* produksi dan proses distribusi mengalami pending karena konflik akses data.
- **EOD Process (10%)**: Kategori ini terjadi pada proses akhir hari operasional, seperti kegagalan dalam penyelesaian rekap harian produksi, keterlambatan sinkronisasi data antar departemen seperti QA, logistik, dan produksi.

Dari beberapa kategori insiden diatas dapat diluhat bahwa masalah utama adalah terkait dengan **System Performance Degradation** dan **System Failure**, yang menjadi mengapa aplikasi citrix perlu dilakukan *upgrade*/peremajaan sistem.



Gambar 2. Trend Insiden Aplikasi Citrix

Pada gambar 2 Trend Insiden Aplikasi Citrix, menunjukkan jumlah insiden setiap tahun dari 2020 hingga 2023 dan berikut penjelasan Tren insiden:

- **Tahun 2021:** Terdapat 3 insiden lama yang belum terselesaikan. Ini merupakan warisan dari periode sebelum 2020 dimana sebagian besar terkait dengan *System Performance Degradation*.
- **Tahun 2022:** Total Insiden meningkat menjadi (4 insiden), dengan kontribusi dari 1 insiden baru dan 3 insiden lama. Insiden baru menandakan adanya masalah pada EOD proses yang berdampak pada terhambatnya proses produksi.
- **Tahun 2023:** Total insiden berkurang (2 insiden), Tambahan 1 Insiden baru namun 2 insiden lama sudah diselesaikan dimana hal ini menunjukkan tren penurunan insiden lama. Insiden baru yang terjadi terkait crash pada server sehingga sistem tidak dapat ber-operasi.
- **Tahun 2024:** Total insiden meningkat kembali menjadi 3 insiden, dengan kontribusi dari 1 insiden baru dan 2 insiden lama. Hal ini menunjukkan insiden lama belum diselesaikan secara signifikan dan terdapat insiden baru yaitu *deadlock issue* seperti pengisian hasil analisa yang tidak dapat dilakukan pada sistem dan produk tidak dapat dirilis pada sistem.

Keberhasilan upgrade teknologi dapat dinilai dari kualitas sistem informasi dan juga kualitas layanan yang disediakan. Faktor-faktor ini secara langsung mempengaruhi pengalaman pengguna (*perceived effectiveness*) dalam menggunakan aplikasi citrix.

Perceived effectiveness dapat memberikan gambaran seberapa efektif pengguna menganggap bahwa Aplikasi Citrix dapat meningkatkan produktivitas dan kemudahan dalam pengambilan keputusan. Penelitian tesis ini diharapkan dapat memberikan evaluasi dan rekomendasi strategis untuk meningkatkan efektivitas sistem, efisiensi sistem, dan dukungan layanan guna memperkuat pengalaman pengguna aplikasi.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif yang berlandaskan pada paradigma positivisme. Pendekatan ini digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan teknik pengambilan sampel. Data dikumpulkan menggunakan instrumen penelitian yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya, kemudian dianalisis secara statistik menggunakan perangkat lunak SPSS versi 25 untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 110 karyawan yang merupakan pengguna aplikasi Citrix di PT. Faratu. Pengguna aplikasi ini meliputi karyawan satu perusahaan farmasi di PT. Faratu yang menggunakan sistem untuk operasional sehari-hari yang berinteraksi dengan aplikasi melalui layanan sistem informasi manufacturing dengan detail per departemen seperti yang tertera pada tabel 1 Populasi Pengguna Aplikasi Citrix.

Tabel 1. Populasi Pengguna Aplikasi Citrix

No	Division	Jumlah
1	Production	59
2	Engineering	11
3	Warehouse	16
4	QA	11
5	QC	13
Total		110

Sampel

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan sampling jenuh, dimana Sampling jenuh adalah teknik pengambilan sampel bila semua populasi dijadikan responden karena jumlahnya kecil dan semuanya dianggap layak untuk diteliti". Kriteria responden yang digunakan adalah sebagai berikut:

a) Pengguna yang telah lama menggunakan aplikasi Citrix

b) Pengguna yang pernah mengunjungi aplikasi Citrix

Dalam teknik sampling jenuh, rumus perhitungan sampel sangat sederhana karena seluruh populasi dijadikan sampel:

$$n = N$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel
- N = jumlah populasi

Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 *concurrent user* atau pengguna Aplikasi Citrix di PT. Faratu.

Objek penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah Aplikasi Citrix. Penelitian ini dilakukan di PT. Faratu. Berdasarkan objek penelitian tersebut, maka peneliti ingin mengetahui pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Layanan secara parsial maupun simultan terhadap Pengalaman Pengguna Aplikasi Citrix. Waktu Penelitian di lakukan antara bulan 15 Maret 2025 – 15 Juli 2025.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dilakukan 3 metode pengumpulan data dalam melakukan penelitian: yang pertama dengan melakukan studi pustaka, yang kedua dengan observasi atau dengan menyebarkan kuisioner untuk memperoleh data primer dan yang terakhir dengan melakukan wawancara pimpinan/penanggung jawab yang ditunjuk dalam pabrik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Intrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui kuisioner yang dilakukan pada penelitian ini benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Hasil dapat dikatakan valid jika butir-butir pertanyaan sesuai dan relevan dengan konstruk yang diteliti, uji validitas pada penelitian ini diolah menggunakan IBM SPSS 25

Tabel 2. Kriteria Uji Validitas

Asymp Sig. (2-tailed) / p	Kesimpulan
r hitung > r tabel	Valid
Nilai Signifikansi <0,05	Valid
r hitung < r tabel	Tidak valid
Nilai Signifikansi >0,05	Tidak valid

Sumber: Sugiyono, 2021

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

		Correlations																				
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
X1.1	Pearson Correlation	1	0,588*	0,282*	0,400*	0,256*	0,087	0,203*	0,249*	0,162	0,222*	0,520*	0,275*	0,449*	0,342*	0,465*	0,470*	0,617*	0,505*	0,490*	0,500*	0,604**
	Sig. (2-tailed)		0,000	0,003	0,000	0,007	0,667	0,034	0,009	0,090	0,020	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.2	Pearson Correlation	0,588*	1	0,433*	0,339*	0,290*	0,328*	0,506*	0,451*	0,243*	0,385*	0,501*	0,415*	0,445*	0,492*	0,552*	0,638*	0,556*	0,614*	0,599*	0,566*	0,738**
	Sig. (2-tailed)	0,000		0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,010	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.3	Pearson Correlation	0,282*	0,433*	1	0,285*	0,724*	0,489*	0,346*	0,650*	0,317*	0,498*	0,279*	0,666*	0,477*	0,277*	0,301*	0,542*	0,361*	0,507*	0,513*	0,460*	0,703**
	Sig. (2-tailed)	0,003	0,000		0,003	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,003	0,000	0,000	0,003	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.4	Pearson Correlation	0,400*	0,339*	0,285*	1	0,333*	0,251*	0,399*	0,310*	0,146	0,362*	0,305*	0,215*	0,325*	0,392*	0,535*	0,367*	0,639*	0,367*	0,533*	0,449*	0,595**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,003		0,000	0,008	0,000	0,001	0,128	0,000	0,001	0,024	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X1.5	Pearson Correlation	0,256*	0,290*	0,724*	0,333*	1	0,325*	0,336*	0,558*	0,297*	0,415*	0,347*	0,602*	0,502*	0,342*	0,349*	0,521*	0,380*	0,537*	0,465*	0,510*	0,684**
	Sig. (2-tailed)	0,007	0,002	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.1	Pearson Correlation	0,087	0,282*	0,489*	0,251*	0,325*	1	0,424*	0,390*	0,425*	0,441*	0,062	0,419*	0,376*	0,184	0,222*	0,479*	0,324*	0,297*	0,282*	0,276*	0,515**
	Sig. (2-tailed)	0,667	0,000	0,000	0,008	0,001		0,000	0,000	0,000	0,000	0,520	0,000	0,000	0,054	0,020	0,001	0,002	0,003	0,004	0,000	0,000

Correlations																						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.2	Pearson Correlation	0,203*	0,506*	0,346*	0,399*	0,336*	0,424*	1	0,378*	0,363*	0,491*	0,303*	0,301*	0,429*	0,551*	0,570*	0,392*	0,445*	0,400*	0,505*	0,541*	0,647**
	Sig. (2-tailed)	0,034	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,001	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.3	Pearson Correlation	0,249*	0,451*	0,650*	0,310*	0,558*	0,390*	0,378*	1	0,346*	0,400*	0,258*	0,698*	0,282*	0,291*	0,352*	0,419*	0,312*	0,449*	0,419*	0,506*	0,653**
	Sig. (2-tailed)	0,009	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,007	0,000	0,003	0,002	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.4	Pearson Correlation	0,162	0,243*	0,317*	0,146	0,297*	0,425*	0,363*	0,346*	1	0,588*	0,289*	0,328*	0,496*	0,187	0,203*	0,377*	0,216*	0,257*	0,321*	0,314*	0,491**
	Sig. (2-tailed)	0,090	0,010	0,001	0,128	0,002	0,000	0,000	0,000		0,000	0,002	0,000	0,000	0,050	0,034	0,000	0,024	0,007	0,001	0,001	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
X2.5	Pearson Correlation	0,222*	0,385*	0,498*	0,362*	0,415*	0,441*	0,491*	0,400*	0,588*	1	0,300*	0,449*	0,434*	0,271*	0,409*	0,467*	0,429*	0,412*	0,445*	0,459*	0,646**
	Sig. (2-tailed)	0,020	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,001	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Z.1	Pearson Correlation	0,520*	0,501*	0,279*	0,305*	0,347*	0,062	0,303*	0,258*	0,289*	0,300*	1	0,315*	0,484*	0,570*	0,526*	0,469*	0,515*	0,505*	0,564*	0,485*	0,636**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,003	0,001	0,000	0,520	0,001	0,007	0,002	0,001		0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Z.2	Pearson Correlation	0,275*	0,415*	0,666*	0,215*	0,602*	0,419*	0,301*	0,698*	0,328*	0,449*	0,315*	1	0,374*	0,258*	0,261*	0,440*	0,263*	0,524*	0,442*	0,488*	0,655**
	Sig. (2-tailed)	0,004	0,000	0,000	0,024	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,001		0,000	0,006	0,006	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Z.3	Pearson Correlation	0,449*	0,445*	0,477*	0,325*	0,502*	0,376*	0,429*	0,282*	0,496*	0,434*	0,484*	0,374*	1	0,495*	0,442*	0,564*	0,454*	0,596*	0,630*	0,554*	0,722**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Z.4	Pearson Correlation	0,342*	0,492*	0,277*	0,392*	0,342*	0,184	0,551*	0,291*	0,187	0,271*	0,570*	0,258*	0,495*	1	0,725*	0,308*	0,561*	0,336*	0,549*	0,579*	0,641**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,054	0,000	0,002	0,050	0,004	0,000	0,006	0,000		0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Z.5	Pearson Correlation	0,465*	0,552*	0,301*	0,535*	0,349*	0,222*	0,570*	0,352*	0,203*	0,409*	0,526*	0,261*	0,442*	0,725*	1	0,441*	0,687*	0,429*	0,605*	0,658*	0,718**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,020	0,000	0,000	0,034	0,000	0,000	0,006	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Correlations																						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Z.1	Z.2	Z.3	Z.4	Z.5	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Total
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.1	Pearson Correlation	0,470*	0,638*	0,542*	0,367*	0,521*	0,479*	0,392*	0,419*	0,377*	0,467*	0,469*	0,440*	0,564*	0,308*	0,441*	1	0,523*	0,639*	0,568*	0,518*	0,755**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.2	Pearson Correlation	0,617*	0,556*	0,361*	0,639*	0,380*	0,324*	0,445*	0,312*	0,216*	0,429*	0,515*	0,263*	0,454*	0,561*	0,687*	0,523*	1	0,456*	0,547*	0,535*	0,728**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,001	0,000	0,001	0,024	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.3	Pearson Correlation	0,505*	0,614*	0,507*	0,367*	0,537*	0,297*	0,400*	0,449*	0,257*	0,412*	0,505*	0,524*	0,596*	0,336*	0,429*	0,639*	0,456*	1	0,694*	0,623*	0,760**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000	0,007	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000	0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.4	Pearson Correlation	0,490*	0,599*	0,513*	0,533*	0,465*	0,282*	0,505*	0,419*	0,321*	0,445*	0,564*	0,442*	0,630*	0,549*	0,605*	0,568*	0,547*	0,694*	1	0,688*	0,805**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,003	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000	0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Y.5	Pearson Correlation	0,500*	0,566*	0,460*	0,449*	0,510*	0,276*	0,541*	0,506*	0,314*	0,459*	0,485*	0,488*	0,554*	0,579*	0,658*	0,518*	0,535*	0,623*	0,688*	1	0,793**
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,004	0,000	0,000	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000		0,000
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
Total_All	Pearson Correlation	0,604*	0,738*	0,703*	0,595*	0,684*	0,515*	0,647*	0,653*	0,491*	0,646*	0,636*	0,655*	0,722*	0,641*	0,718*	0,755*	0,728*	0,760*	0,805*	0,793*	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110	110
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																						
* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																						

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui tingkat konsistensi kuisioner yang digunakan beberapa kali dalam kondisi yang sama menghasilkan hasil yang konsisten. uji reliabilitas pada penelitian ini diolah menggunakan IBM SPSS 25.

Tabel 3. Kriteria Uji Reliabilitas

Nilai Cronbach's Alpha	Kesimpulan
≥ 0,90	Sangat reliabel (excellent)
0,70 – 0,90	Reliabel (good)
0,60 – 0,70	Cukup reliabel (acceptable)
0,50 – 0,60	Kurang reliabel (poor)
< 0,50	Tidak reliabel (unacceptable)

Sumber: Sugiyono, 2021

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,937	20

Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,937 menunjukkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuisioner memiliki reliabilitas yang sangat tinggi. Nilai α menunjukkan nilai 0,94 (Tabel 3 Kriteria Uji Reliabilitas) sehingga dapat dimasukkan dalam kategori "sangat reliabel" (*excellent reliability*). Hal ini mengindikasikan bahwa item-item dalam kuesioner memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik dan dapat dipercaya untuk digunakan dalam pengumpulan data.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas *Kolmogorov Smirnov* yang bertujuan untuk membuktikan bahwa data yang diperoleh telah terdistribusi secara normal. Data dalam penelitian ini diolah menggunakan IBM SPSS 25.

Tabel 5. Kriteria Uji Normalitas

Asymp Sig. (2-tailed) / p	Kesimpulan
>0,05	Data terdistribusi Normal
<0,05	Data tidak terdistribusi Normal

Sumber: Ghozali, 2018

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		110
Normal	Mean	0,0000000
Parameters ^{a,b}	Std.	0,07805416
	Deviation	
Most	Absolute	0,075
Extreme	Positive	0,075
Differences	Negative	0,046
Test Statistic		0,075
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,163 ^c
a Test distribution is Normal.		
b Calculated from data.		
c Lilliefors Significance Correction.		

Tabel 6 Hasil Uji Normalitas menunjukkan bahwa uji normalitas *kolmogorov smirnov* pada data tabel diatas menunjukkan nilai residual pada *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,163, nilai $0,163 > 0,05$ yang menyimpulkan bahwa data penelitian terdistribusi secara normal.

Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk menguji korelasi antara variabel bebas pada model regresi. Pada penelitian ini menggunakan metode variance inflation factor (VIF) untuk mendeteksi potensi multikolinieritas yang diolah dengan software IBM SPSS 25.

Tabel 7. Kriteria Uji Multikolinieritas

Tolerance	VIF	Kesimpulan
>0,100	<10,00	Tidak terjadi gejala multikolinieritas
<0,100	>10,00	Terjadi gejala multikolinieritas

Sumber: Ghozali, 2018

Tabel 8. Hasil Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	X1	0,328
	X2	0,577
	Z	0,368
a Dependent Variable: Y		

Pada Tabel 8 Hasil Uji Multikolinieritas dapat dilihat bahwa seluruh nilai tolerance dan VIF dalam kolom *collinearity statistics* pada variabel Kualitas Sistem informasi (X1), Kualitas Layanan (X2), dan *Perceived Effectiveness* (Z) memiliki nilai tolerance > 0,100 dan nilai VIF < 10,00 (Tabel 7 Kriteria Uji Multikolinieritas). Oleh karena itu, pada uji ini dapat disimpulkan tidak terdapat gejala multikolinieritas pada semua variabel bebas dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji ketidaksamaan variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain pada model regresi. Metode yang relevan digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas yaitu uji statistik metode *glejser* dan grafik *scatterplot* yang diolah menggunakan *software* IBM SPSS 25

Tabel 9. Kriteria Uji Heteroskedastisitas

Sig. (Siginifikansi)	Kesimpulan
>0,05	Tidak terjadi gejala heteroskedastisitas
<0,05	Terjadi gejala heteroskedastisitas

Sumber: Ghozali, 2018

Tabel 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas metode glejser

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	0,159	0,081		1.964	0,052
X1	0,000	0,042	0,001	0,005	0,996
X2	0,033	0,034	0,120	0,966	0,336
Z	0,004	0,042	0,016	0,102	0,919
a Dependent Variable: ABS_RES					

Pada tabel 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas metode *glejser* dapat dilihat bahwa uji heteroskedastisitas melalui metode *glejser* menunjukkan variabel Kualitas Sistem Informasi (X1), Kualitas Layanan (X2) dan *Perceived Effectiveness* (Z) memiliki nilai signifikan berturut-turut (0,996; 0,336 dan 0,919) > 0,05 yang menyimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Auto Korelasi

Uji auto korelasi merupakan uji statistik yang digunakan untuk mendeteksi apakah residual (error) dari suatu model regresi memiliki pola korelasi berurutan (serial

correlation) antar waktu atau observasi yang berurutan yang diolah menggunakan *software* IBM SPSS 25

Tabel 10. Kriteria Uji Auto Korelasi

Interpretasi	Keputusan	Jika
Tidak ada autokorelasi positif	Tolak	$0 < d < dl$
Tidak ada autokorelasi positif	Tanpa keputusan	$dl \leq d \leq du$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tolak	$4 - dl < d < 4$
Tidak ada autokorelasi negatif	Tanpa keputusan	$4 - du \leq d \leq 4 - dl$
Tidak ada autokorelasi positif maupun negatif	Tidak ditolak	$du < d < 4 - du$

Sumber: Ghazali, 2018

Tabel 11. Tabel Durbin-Watson

n	k=1_dL	k=1_dU	k=2_dL	k=2_dU	k=3_dL	k=3_dU
71	1,5865	1,6435	1,5577	1,6733	1,5284	1,7041
72	1,5895	1,6457	1,5611	1,6751	1,5323	1,7054
73	1,5924	1,6479	1,5645	1,6768	1,536	1,7067
74	1,5953	1,6501	1,5677	1,6785	1,5397	1,7079
75	1,5981	1,6521	1,5709	1,6802	1,5432	1,7092
76	1,6008	1,6541	1,574	1,6818	1,5467	1,7104
77	1,6036	1,6561	1,5771	1,6835	1,5502	1,7117
78	1,6063	1,6581	1,5801	1,6851	1,5538	1,7129
79	1,6091	1,66	1,5831	1,6867	1,5573	1,7142
80	1,6118	1,6619	1,586	1,6882	1,5608	1,7154
81	1,6144	1,6637	1,5889	1,6897	1,5643	1,7167
82	1,6171	1,6656	1,5918	1,6913	1,5678	1,7179
83	1,6197	1,6674	1,5945	1,6927	1,5713	1,7191
84	1,6223	1,6691	1,5972	1,6942	1,5752	1,7206
85	1,6258	1,6711	1,5999	1,6957	1,578	1,7221
86	1,6285	1,6728	1,6021	1,6971	1,5809	1,7235
87	1,631	1,6745	1,6046	1,6985	1,5837	1,7249
88	1,633	1,6762	1,6071	1,6999	1,5866	1,7263
89	1,6354	1,6779	1,6095	1,7013	1,5895	1,7277
90	1,6379	1,6794	1,6118	1,7026	1,5923	1,7291
91	1,6407	1,6811	1,6143	1,704	1,5951	1,7306
92	1,6434	1,6826	1,6166	1,7053	1,5966	1,7325
93	1,646	1,6841	1,6189	1,7066	1,5996	1,7339
94	1,6487	1,6857	1,6212	1,7079	1,6015	1,7353
95	1,6513	1,6871	1,6235	1,7091	1,6039	1,7366
96	1,6538	1,6886	1,6257	1,7103	1,6063	1,738
97	1,6563	1,69	1,6279	1,7115	1,6087	1,7394
98	1,6588	1,6914	1,6301	1,7126	1,6112	1,7408
99	1,6613	1,6927	1,6322	1,7138	1,6136	1,7422
100	1,6637	1,694	1,6343	1,7149	1,6161	1,7436
101	1,6662	1,6953	1,6364	1,716	1,6185	1,745
102	1,6686	1,6966	1,6385	1,717	1,6217	1,7466
103	1,6711	1,6979	1,6406	1,7181	1,6237	1,748
104	1,6734	1,6991	1,6426	1,7192	1,6261	1,7494
105	1,6758	1,7003	1,6446	1,7203	1,6286	1,7508
106	1,6781	1,7015	1,6466	1,7214	1,6312	1,7446

n	k=1_dL	k=1_dU	k=2_dL	k=2_dU	k=3_dL	k=3_dU
107	1,6804	1,7027	1,6486	1,7225	1,6336	1,7455
108	1,6827	1,7039	1,6505	1,7235	1,6361	1,7469
109	1,685	1,705	1,6525	1,7246	1,6385	1,7483
110	1,6873	1,7062	1,6544	1,7256	1,6336	1,7445

Sumber: Ghazali, 2018

Tabel 12. Hasil Uji Durbin-Watson

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,916a	0,839	0,835	0,07915	2,194
a Predictors: (Constant), Z, X2, X1					
b Dependent Variable: Y					

Pada tabel 12 Hasil Uji Durbin-Watson menunjukkan nilai 2,194, jumlah data pada penelitian ini adalah 110 dengan jumlah variabel independen sebanyak 3, sehingga nilai dL sebesar 1,6336 dan nilai dU sebesar 1,7455 yang dapat dilihat pada Tabel 13 Tabel Durbin Watson.

Tabel 13. Interpretasi Uji Auto-Korelasi

Kriteria	Nilai	Interpretasi	Kesimpulan
dU	1,7455	1,7455 < 2,1940 < 2,2545	Tidak terjadi autokorelasi positif maupun negatif
dW	2,1940		
4 - dU	2,2545		

Pada Tabel 13 Interpretasi Uji Auto-Korelasi menunjukkan bahwa tidak terjadi autokorelasi baik positif maupun negatif dalam model regresi dan residual dalam model bersifat acak dan tidak saling berkorelasi satu sama lain.

Uji Hipotesis

Kualitas Sistem Informasi (X1) terhadap *Perceived Effectiveness* (Z) [H1]

Uji T (H1) yang menunjukkan Nilai Sig. Variabel Kualitas Sistem Informasi (X1) sebesar 0,000 (<0,05) terhadap *Perceived Effectiveness* (Z) maka Variabel Kualitas Sistem Informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Variabel *Perceived Effectiveness* (Z) dengan Nilai koefisien sebesar 0,789. Oleh karena itu, H1 yang menyatakan Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived effectiveness* aplikasi citrix **diterima**.

Kualitas Sistem Layanan (X2) terhadap *Perceived Effectiveness* (Z) [H2]

Uji T (H2) menunjukkan bahwa Nilai Sig. Variabel Kualitas Layanan (X2) sebesar 0,003 (<0,05) terhadap *Perceived Effectiveness* (Z) maka Variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Variabel *Perceived Effectiveness* (Z) dengan Nilai koefisien sebesar 0,564. Oleh karena itu, H2 yang menyatakan Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived effectiveness* aplikasi citrix **diterima**.

Kualitas Sistem Informasi (X1) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) [H3]

Uji T (H3) yang menunjukkan Nilai Sig. Variabel Kualitas Sistem Informasi (X1) sebesar 0,000 (<0,05) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) maka Variabel Kualitas Sistem Informasi (X1) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Pengalaman Pengguna (Y) dengan Nilai koefisien sebesar 0,869. Oleh karena itu, H3 yang menyatakan Kualitas

sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Pengguna aplikasi citrix **diterima**.

Kualitas Sistem Layanan (X2) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) [H4]

Uji T (H2) menunjukkan bahwa Nilai Sig. Variabel Kualitas Layanan (X2) sebesar 0,000 ($<0,05$) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) maka Variabel Kualitas Layanan (X2) berpengaruh signifikan terhadap Variabel Pengalaman Pengguna (Y) dengan Nilai koefisien sebesar 0,659. Oleh karena itu, H2 yang menyatakan Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Pengalaman Pengguna aplikasi citrix **diterima**.

***Perceived Effectiveness* (Z) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) [H5]**

Uji T (H5) menunjukkan bahwa Nilai Sig. Variabel *Perceived Effectiveness* (Z) sebesar 0,000 ($<0,05$) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) yang maka Variabel *Perceived Effectiveness* (Z) dengan Nilai koefisien sebesar 0,837. Oleh karena itu, H3 yang menyatakan *Perceived Effectiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pengguna aplikasi citrix **diterima**.

Kualitas Sistem Informasi (X1) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) melalui *Perceived Effectiveness* (Z) [H6a]

Coefficients menunjukkan bahwa pengaruh langsung yang diberikan X1 terhadap Y sebesar **0,489** sedangkan pengaruh tidak langsung X1 melalui Z terhadap Y sebesar **0,716** (Poin 4.2.4.2.f) dengan Nilai Sig. Variabel 0,000 ($<0,05$) dimana pengaruh tidak langsung $>$ pengaruh langsung. Oleh karena itu, H4 yang menyatakan Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap pengalaman pengguna citrix melalui *perceived effectiveness* **diterima**.

Kualitas Sistem Layanan (X2) terhadap Pengalaman Pengguna (Y) melalui *Perceived Effectiveness* (Z) [H6b]

Coefficients 2 menunjukkan bahwa pengaruh langsung yang diberikan X2 terhadap Y sebesar **0,235**. sedangkan pengaruh tidak langsung X2 melalui Z terhadap Y sebesar **0,309** (Poin 4.2.4.2.g) dengan Nilai Sig. Variabel 0,000 ($<0,05$) dimana pengaruh tidak langsung $>$ pengaruh langsung. Oleh karena itu, H5 yang menyatakan Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap pengalaman pengguna citrix melalui *perceived effectiveness* **diterima**.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap *Perceived Effectiveness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap *perceived effectiveness*, dengan nilai T Statistics sebesar 13,344 dan P Value sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa indikator kualitas sistem informasi, seperti kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, kehandalan sistem, kemudahan dipelajari, dan kecepatan akses terhadap aplikasi menegaskan pentingnya kualitas sistem informasi dalam membentuk persepsi pengguna terhadap kemanfaatan aplikasi citrix. Aplikasi citrix tentunya memerlukan kualitas sistem informasi yang baik untuk memenuhi kebutuhan *operational manufacturing* industri farmasi untuk mampu menangani banyaknya user dan transaksi tanpa mengalami *downtime* dan dapat menyajikan data secara cepat (tepat waktu) dan akurat

Penelitian ini diperkuat oleh hasil yang ditemukan oleh Ariadanang dan Chusumastuti (2022) dimana kualitas sistem aplikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan pengguna ketika sebuah aplikasi memiliki sistem yang stabil, responsif, dan mudah digunakan. Pengguna akan lebih mudah merasakan manfaatnya secara langsung dalam konteks efektivitas apabila pengguna tidak menemui hambatan teknis dalam mengakses layanan kesehatan, sehingga meningkatkan persepsi bahwa sistem tersebut mendukung kebutuhan mereka secara

Pengaruh Kualitas Sistem Layanan terhadap *Perceived Effectiveness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap *perceived effectiveness*, dengan nilai T Statistics sebesar 7,103 dan P Value sebesar 0,000 (kurang dari 0,05). Hal ini mengindikasikan bahwa indikator kualitas layanan, seperti daya tanggap, akurasi, konsistensi kinerja layanan, kemampuan menyelesaikan masalah (kompetensi teknis), dan perhatian terhadap masalah pengguna menjadi hal yang penting dalam menentukan tingkat efektivitas yang dirasakan. Oleh karena itu, interaksi pengguna dengan layanan aplikasi citrix menjadi salah satu kunci utama untuk menunjukkan efektivitas aplikasi citrix.

Penemuan ini sejalan dengan penelitian oleh Setiawan et al. (2024), yang mengungkapkan bahwa kualitas layanan memiliki peran penting dalam membentuk persepsi terhadap efektivitas sistem layanan digital, khususnya dalam konteks e-health. Mereka menemukan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* dari model E-Servqual sangat berpengaruh terhadap persepsi efektivitas, terutama dalam hal ketepatan informasi medis dan kecepatan respon layanan. Pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) juga menegaskan bahwa atribut layanan dengan kinerja rendah namun penting memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi efektivitas sistem secara keseluruhan.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Pengalaman Pengguna

Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa kualitas sistem informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi Citrix. Berdasarkan hasil pengujian, diperoleh nilai T Statistics sebesar 18,261 dan nilai P Value sebesar 0,000, yang secara statistik menunjukkan tingkat signifikansi yang tinggi ($p < 0,05$). Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa atribut-atribut yang membentuk kualitas sistem informasi – seperti kemudahan penggunaan (*ease of use*), fleksibilitas sistem (*system flexibility*), kehandalan (*system reliability*), kemudahan dipelajari (*learnability*), serta kecepatan akses data (*access speed*) berkontribusi secara langsung dalam membentuk persepsi dan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan aplikasi Citrix.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ariadanang dan Chusumastuti (2022), yang menemukan bahwa kualitas sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan pengalaman pengguna. Ketika sebuah aplikasi dirancang dengan sistem yang stabil, responsif, dan mudah digunakan, pengguna tidak hanya merasakan manfaat fungsional dari aplikasi tersebut, tetapi juga membentuk pengalaman emosional yang positif selama interaksi dengan sistem. Dalam studi tersebut, pengalaman pengguna ditingkatkan ketika hambatan teknis diminimalisasi, yang menciptakan perasaan nyaman dan rasa percaya terhadap sistem.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Pengalaman Pengguna

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap pengalaman pengguna aplikasi Citrix, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai T Statistics sebesar 9,096 dan P Value sebesar 0,000 ($P < 0,05$). Temuan ini menunjukkan bahwa berbagai dimensi layanan termasuk daya tanggap, keakuratan, konsistensi kinerja layanan, kompetensi teknis dalam menyelesaikan masalah, serta tingkat

kepedulian penyedia layanan terhadap kendala pengguna – merupakan faktor-faktor kunci yang membentuk persepsi dan kesan pengguna selama berinteraksi dengan sistem. Ketika pengguna menerima layanan yang cepat, akurat, dan solutif, maka pengalaman mereka terhadap aplikasi akan menjadi lebih positif, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas serta keberlanjutan penggunaan sistem tersebut dalam konteks pekerjaan sehari-hari.

Temuan ini mendapatkan dukungan empiris dari penelitian Setiawan et al. (2024), yang menyatakan bahwa kualitas layanan memiliki keterkaitan erat dengan kualitas pengalaman pengguna, terutama pada sistem digital seperti e-health. Mereka menyoroti bahwa dimensi *responsiveness*, *reliability*, dan *tangibles* dari model E-Servqual memengaruhi bagaimana pengguna mengevaluasi pengalamannya terhadap sistem, terutama dalam hal ketepatan informasi dan kemudahan akses layanan. Dalam pendekatan Importance Performance Analysis (IPA) yang mereka gunakan, atribut layanan dengan performa rendah namun dianggap penting oleh pengguna ternyata berdampak besar terhadap keseluruhan pengalaman yang dirasakan, sehingga menjadi prioritas utama untuk peningkatan layanan.

Pengaruh *Perceived Effectiveness* terhadap Pengalaman Pengguna

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Perceived Effectiveness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Pengalaman Pengguna, dengan koefisien 0,940, nilai t sebesar 15,872 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Temuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi efektivitas yang dirasakan (dengan indikator peningkatan tujuan, kemampuan kerja sistem, kualitas input, kualitas output, dan kualitas proses) terhadap manfaat aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat pengalaman yang dirasakan oleh pengguna. *Perceived effectiveness* sendiri menggambarkan sejauh mana pengguna menilai bahwa penggunaan aplikasi tersebut dapat membantu meningkatkan produktivitas secara efektif.

Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Oktavia et al. (2024) yang menunjukkan bahwa aplikasi memberikan impresi positif terhadap pengguna dengan aspek seperti efisiensi, ketepatan, dan daya tarik dinilai tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa ketika pengguna memiliki pengalaman yang positif termasuk kemudahan penggunaan, tampilan yang menarik, dan keandalan sistem, pengguna cenderung merasakan aplikasi tersebut efektif dalam mendukung aktivitas mereka.

Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Pengalaman Pengguna melalui *Perceived Effectiveness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived effectiveness* berperan signifikan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas sistem informasi terhadap pengalaman pengguna yang ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,716 dan nilai signifikansi $<0,05$. Penelitian oleh Oktavia et al. (2024) menekankan bahwa kualitas sistem informasi secara keseluruhan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi efektivitas dan pengalaman yang dirasakan. Skor tinggi pada dimensi efisiensi, keandalan, dan daya tarik antarmuka tidak hanya mencerminkan kualitas teknis sistem, tetapi juga membentuk pengalaman yang menyenangkan bagi pengguna, yang pada akhirnya memperkuat keyakinan bahwa aplikasi tersebut efektif dalam memenuhi kebutuhan mereka. Hasil temuan ini menunjukkan bahwa anggapan pengguna terhadap efektivitas suatu sistem tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis atau fungsionalitasnya, tetapi juga bergantung pada pengalaman nyata pengguna saat berinteraksi dengan sistem tersebut dalam aktivitas rutin mereka.

Selaras dengan itu, Khuntari (2022) dalam penelitiannya terhadap aplikasi Gojek dan Grab menemukan bahwa kualitas sistem informasi memberikan kontribusi langsung terhadap pengalaman pengguna, namun tidak secara otomatis meningkatkan persepsi efektivitas tanpa adanya dukungan dari aspek lain seperti inovasi, desain antarmuka, dan kemudahan navigasi. Pengguna merasa bahwa walaupun sistem berjalan dengan baik secara teknis, pengalaman penggunaan yang intuitif dan menyenangkan lebih menentukan persepsi mereka terhadap efektivitas aplikasi. Ini memperkuat pandangan bahwa efektivitas yang dirasakan bertindak sebagai variabel intervening, yang menjembatani dampak kualitas sistem terhadap pengalaman pengguna secara lebih bermakna.

Kualitas Sistem Layanan terhadap Pengalaman Pengguna melalui *Perceived Effectiveness*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *perceived effectiveness* berperan signifikan sebagai mediator dalam hubungan antara kualitas layanan terhadap pengalaman pengguna yang ditunjukkan dengan nilai koefisien sebesar 0,273 dan nilai signifikansi $<0,05$. Layanan yang berkualitas seperti bantuan teknis yang cepat dan interaksi layanan yang profesional dapat meningkatkan persepsi efektivitas suatu aplikasi/sistem namun hal tersebut tidak selalu serta-merta menciptakan pengalaman pengguna yang positif secara langsung.

Dalam penelitian oleh Ariadanang dan Chusumastuti (2022), ditemukan bahwa meskipun sistem telemedicine seperti Halodoc memberikan informasi dan layanan secara cepat, pengalaman pengguna sangat dipengaruhi oleh interaksi personal dan kemudahan akses, bukan semata oleh nilai manfaat yang dirasakan secara fungsional. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas yang dirasakan (*perceived effectiveness*) lebih berfungsi sebagai jembatan antara layanan yang diberikan dan persepsi pengguna terhadap kualitas keseluruhan pengalaman mereka.

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi dan kualitas layanan terhadap pengalaman pengguna aplikasi Citrix dengan *perceived effectiveness* sebagai variabel intervening. Berdasarkan analisa dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived effectiveness* aplikasi citrix (Nilai Signifikansi 0,000 dan coefficient sebesar 0,714)
2. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived effectiveness* aplikasi citrix (Nilai Signifikansi 0,003 dan coefficient sebesar 0,233)
3. Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pengguna aplikasi citrix (Nilai Signifikansi 0,000 dan coefficient sebesar 0,489)
4. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pengguna aplikasi citrix (Nilai Signifikansi 0,000 dan coefficient sebesar 0,235)
5. *Perceived effectiveness* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap pengalaman pengguna aplikasi citrix (Nilai Signifikansi 0,000 dan coefficient sebesar 0,318)
6. Kualitas sistem informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap pengalaman pengguna melalui *perceived effectiveness* (Nilai

Signifikansi pengaruh tidak langsung sebesar 0,716 yang lebih besar dari pengaruh langsung 0,489).

7. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara tidak langsung terhadap pengalaman pengguna melalui *perceived effectiveness* (Nilai Signifikansi pengaruh tidak langsung sebesar 0,309 yang lebih besar dari pengaruh langsung 0,235)..

DAFTAR PUSTAKA

- Ariadanang, A. K., & Chusumastuti, D. (2022). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi telemedicine Halodoc terhadap kepuasan pengguna pada follower akun Twitter @Halodocid. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi (JIMIK)*, 6(2), 1–8. <https://doi.org/10.56873/jimik.v6i2.210>
- Khuntari, D. (2022). Analisis pengalaman pengguna aplikasi Gojek dan Grab dengan pendekatan User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(1), 275–286. <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i1.4499>
- Oktavia, A. S., Lestari, R. W., & Nugroho, A. (2024). Analisis Pengalaman Pengguna Aplikasi Transportasi Umum dengan Metode User Experience Questionnaire. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis (JTEKSIS)*, 6(1), 76–83. Universitas Dinamika. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i1.1094>
- Setiawan, M. I. H., Prayoga, R. A. S., & Kusumawati, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Sistem Informasi dan Informatika (Simika)*, 7(2), 255–265.
- Sugiyono (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.