

layanan meliputi jaminan sistem (*assurance*), dan waktu respon pelayanan (*responsiveness*).

4) Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)

Menurut Petter, Delone, dan Mclean (2008) menyatakan bahwa Kepuasan pengguna yaitu respon atau perasaan pengguna setelah menggunakan sebuah sistem informasi. Variabel pengukuran pengukuran kepuasan pengguna adalah efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectiveness*), dan kepuasan menyeluruh (*overall satisfaction*).

5) Manfaat-manfaat bersih (*NetBenefits*)

Variabel ini merupakan dampak keberadaan serta pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja penggunaan baik secara individu maupun organisasi. Variabel pengukuran manfaat-manfaat bersih adalah peningkatan kinerja efisiensi efektivitas dan produktivitas (Sari et al.,n.d.).

2.1.6 Kerangka Konsep

Kerangka konsep menurut (Sugiyono, 2014) adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilaksanakan.

