

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PERHOTELAN DENGAN PENDEKATAN MODEL CONTINUANCE INTENTION YANG DIMODIFIKASI

Agung Gede Wikantara¹, Eko Ganis Sukarharsono², Yeney Widya Prihatiningtias³

^{1,2,3}Universitas Brawijaya, Malang

Email: ¹agungwikantara@student.ub.ac.id, ²eg.sukoharsono@ub.ac.id, ³yeney.wp@ub.ac.id

*Penulis Korespondensi

(Naskah masuk: 17 Juni 2025, diterima untuk diterbitkan: 16 Desember 2025)

Abstrak

Keputusan dari Sistem Informasi Manajemen (SIM) hotel dengan mengadopsi *Cloud Computing* (CC) telah menjadi teknologi kunci yang mendukung keberlangsungan operasional bisnis, terutama di sektor perhotelan yang terdampak signifikan kemajuan teknologi saat ini. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor yang mempengaruhi kesuksesan dalam penerapan CC dengan menggunakan pendekatan Information System Success Model (ISSM) yang dimodifikasi dan Continuance Intention Model (CI). Variabel yang dianalisis mencakup Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Kualitas Layanan (KL), Kepuasan Pengguna (KP), *Trust*, *Perceived Usefulness* (PU) dan CI. Studi ini mengambil fokus pada sektor perhotelan di Indonesia, yang masih menunjukkan tingkat adopsi CC yang relatif rendah. Metode penelitian menggunakan pendekatan paradigma positivistik dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna CC di sektor perhotelan. Hasil dari studi ini adalah memberikan pemahaman empiris mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut mempengaruhi pengguna untuk terus menggunakan CC, serta bagaimana *trust* menjadi faktor penting dan paling dominan serta signifikan dalam memperkuat hubungan antara KS, informasi, dan layanan terhadap KP dan CI. Ketiga kualitas (KS, KI, dan KL) belum berpengaruh terhadap KP. Hasi ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model ISSM dan CI yang belum banyak diteliti di sektor perhotelan, serta kontribusi praktis dalam memberikan rekomendasi kepada pelaku bisnis dan *vendor cloud* untuk meningkatkan KL dan *trust* pengguna dalam konteks digitalisasi sektor perhotelan.

Kata kunci: *Cloud Computing*, *Continuance Intention*, kualitas sistem, kualitas informasi, *trust*, kualitas layanan, Sistem Informasi Manajemen.

FACTORS INFLUENCING THE APPLICATION OF HOSPITALITY MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS WITH A MODIFIED CONTINUANCE INTENTION MODEL APPROACH

Abstract

The decision to adopt Cloud Computing (CC) in hotel Management Information Systems (MIS) has become a key technology supporting business continuity, especially in the hospitality sector, which has been significantly impacted by current technological advances. This study aims to analyze the factors influencing the success of CC implementation using a modified Information System Success Model (ISSM) and Continuance Intention Model (CI) approach. The variables analyzed include System Quality (SQ), Information Quality (IQ), Service Quality (SQ), User Satisfaction (US), Trust, Perceived Usefulness (PU), and CI. This study focuses on the hospitality sector in Indonesia, which still shows relatively low levels of CC adoption. The research method uses a positivistic paradigm approach with the distribution of questionnaires to CC users in the hospitality sector. The results of this study provide empirical understanding of how these factors influence users to continue using CC, as well as how trust becomes the most important and dominant factor in strengthening the relationship between KS, information, and service toward KP and CI. The three qualities (KS, KI, and KL) have not yet influenced KP. These results are expected to contribute theoretically to the development of the ISSM and CI models, which have not been extensively studied in the hospitality sector. This result is expected to make a theoretical contribution in the development of the ISSM and CI models, as well as a practical contribution in providing recommendations to business people and cloud vendors to increase KL and user trust in the context of digitization of the hospitality sector.

Keywords: *Cloud Computing, Continuance Intention, system quality, information quality, trust, service quality, Management Information System*

1. PENDAHULUAN

Penerapan awal tidak hanya penting bagi efektivitas sistem informasi, tetapi juga niat untuk terus menggunakannya. Niat pengguna untuk terus menggunakan sistem teknologi informasi setelah tahap penerapan pertama disebut *Continuance Intention* (CI). Saat mempertimbangkan CI, ini merupakan metrik penting untuk mengukur kemajuan sistem dari waktu ke waktu. Misalnya, *CI Model* Bhattacherjee (2001) dan *Information System Success Model* (ISSM) DeLone dan McLean (2003) memberikan kerangka kerja untuk memikirkan apa yang membuat penggunaan teknologi berkelanjutan. Sebagai faktor yang mempengaruhi CI, kedua model tersebut menekankan pada Kualitas Sistem (KS), Kualitas Informasi (KI), Kualitas Layanan (KL), Kepuasan Pengguna (KP), dan *trust*.

CI menjadi semakin penting karena bisa mengadopsi sistem *cloud* berbasis layanan berkelanjutan (Chen *et al.*, 2021). Pengguna tidak hanya mengadopsi *cloud* sekali saja, melainkan harus terus berlangganan dan mengintegrasikan layanan *cloud* dalam proses bisnis mereka. Tanpa adanya *CI* yang kuat, perhotelan dapat menghentikan penggunaan *cloud*, sehingga menghambat transformasi digital yang sedang dibangun. Oleh karena itu, memahami apa yang mendorong pengguna untuk tetap menggunakan layanan *CC* menjadi fokus penting dalam kajian sistem informasi modern, khususnya di sektor yang sangat dinamis seperti industri perhotelan (Dritsas & Trigka, 2025).

CC adalah konsep untuk memberikan layanan komputer, termasuk penyimpanan data, aplikasi, dan server, melalui koneksi internet (Laudon & Laudon, 2021). Teknologi ini menawarkan berbagai keunggulan seperti fleksibilitas, efisiensi biaya, skalabilitas, dan kemudahan integrasi. Penggunaan *CC* memungkinkan hotel untuk menjalankan SIM secara terpusat dan waktu riil, seperti sistem reservasi, manajemen keuangan, pengelolaan inventaris, dan layanan pelanggan, yang sangat penting dalam menghadapi ketidakpastian pasar.

Namun, industri perhotelan di Indonesia memiliki tingkat adopsi *CC* yang masih rendah. Pusat Statistik Nasional (2023) mencatat bahwa ada 4129 hotel berbintang, dan data dari *Hotel Information Technology Association* (HITA) tahun 2020 terdapat 153 hotel berbintang 4 dan 5 yang mengimplementasikan teknologi *cloud*. Rendahnya tingkat adopsi ini mengindikasikan bahwa SIM adanya hambatan baik dari sisi organisasi, teknologi, maupun individu pengguna. Selain faktor teknis seperti infrastruktur dan biaya, keputusan manajemen, persepsi risiko, dan *trust* pengguna terhadap layanan

cloud juga memegang peranan penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan teknologi ini.

Di samping itu, terdapat perbedaan hasil studi mengenai pengaruh faktor-faktor seperti KS, informasi dan layanan terhadap KP. Beberapa temuan oleh Kuo *et al.*, (2023) menjelaskan bahwa KS, informasi dan layanan berpengaruh terhadap kepuasan, sementara kajian lain oleh Akrong *et al.* (2022) yang menyatakan bahwa ketiga kualitas tidak berdampak secara signifikan terhadap KP. Perbedaan ini menunjukkan adanya peran dari SIM hotel dalam mengadopsi *cloud* bila ditinjau dari anteseden kepuasan serta sebagai celah masih terbuka untuk dianalisis lebih lanjut, khususnya dalam konteks sektor perhotelan di Indonesia.

Tujuan penelitian ini digunakan sebagai strategi SIM di perhotelan, dengan memodifikasi metode campuran dari model ISSM dan model CI, dalam menentukan aspek apa saja dari penerapan *CC* di industri perhotelan Indonesia yang berkontribusi terhadap keberhasilan penerapannya. Penelitian ini melakukan pengujian hipotesis dari hubungan antara ketiga kualitas, *trust*, KP, *Perceived Usefulness* (PU), yang berkaitan dengan niat untuk melanjutkan. Hasil dari sini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan model keberlanjutan penggunaan *cloud* dalam keputusan SIM, serta kontribusi praktis dalam menyusun strategi adopsi dan penguatan layanan *CC* di sektor perhotelan.

2. LANDASAN TEORI

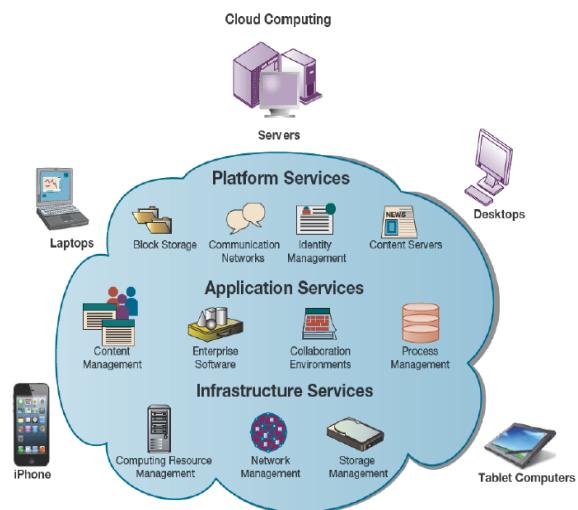
2.1 Sistem Informasi Manajemen

Menurut Laudon dan Laudon (2021) menjelaskan sistem informasi manajemen diartikan bisa secara khusus terdapat perangkat sistem yang saling terhubung, adanya komponen untuk pengumpulan, pengambilan, pemrosesan, penyimpanan, lalu mengalirkan informasi untuk membantu pengambilan keputusan dan kontrol dalam organisasi perhotelan. Tujuannya untuk menganalisis suatu kasus, memvisualisasikan subjek yang lebih rinci guna pengambilan keputusan manajemen.

Sistem informasi manajemen yang digunakan di hotel berbasis *cloud* dari *Property Management System* (PMS). Sistem berbasis PMS merupakan cara untuk mendaftar dari pengunjung dengan mengganti berbasis kertas menjadi elektronik, yang terdiri dari serangkaian modul perangkat lunak otomatis yang dapat mendukung berbagai kegiatan yang ada di *front office* hotel (Moyeenudin *et al.*, 2018). Sistem ini meliputi *reservation module* (modul reservasi), *room module* (modul kamar), *guest accounting module* (modul akuntansi tamu), *general module* (modul umum). Penggunaan PMS memberikan kemudahan untuk karyawan yang bekerja sehari-hari.

2.2 Cloud Computing (CC)

CC memanfaatkan ruang peladen, penyimpanan data, aplikasi, dan layanan yang dijangkau melalui internet. Menurut Laudon dan Laudon (2021), CC membebaskan bisnis dari beban kepemilikan dan pengelolaan infrastruktur fisik dengan menyediakan jalan masuk ke sumber daya komputasi yang dapat diskalakan dan dikelola. Banyak model layanan yang tersedia menggunakan teknologi ini, termasuk *Infrastructure as a Service (IaaS)*; *Platform as a Service (PaaS)*; dan *Software as a Service (SaaS)*. Model-model ini memberikan fleksibilitas dan efisiensi operasional kepada pengguna.



Gambar 1: Perangkat CC menurut Laudon dan Laudon (2021)

Industri perhotelan dapat memanfaatkan CC dalam banyak cara. CC membantu mengurangi biaya infrastruktur, membuat operasi lebih fleksibel, mudah diintegrasikan dengan sistem lain (seperti layanan tamu, manajemen pelanggan, dan sistem reservasi), dan dapat diskalakan untuk memenuhi permintaan musiman. CC juga memungkinkan ketersediaan data operasional dan tamu secara waktu riil dari banyak lokasi, yang mempercepat pengambilan keputusan berdasarkan data. Kemajuan layanan digital seperti check-in mandiri, pemesanan online, dan layanan tamu personalisasi bertenaga AI juga dimungkinkan oleh *cloud*. Karena itu, CC menjadi bagian integral dari revolusi digital industri perhotelan (Sousa *et al.*, 2024)

2.2 Trust

Trust merupakan faktor krusial dalam interaksi sosial maupun dalam penggunaan teknologi, termasuk dalam adopsi dan keberlanjutan penggunaan CC. Secara umum, *trust* dapat dipahami sebagai kondisi mental atau sikap yang mencerminkan harapan positif terhadap tindakan pihak lain atau terhadap sistem teknologi, terutama dalam situasi yang mengandung ketidakpastian. *Trust*

dalam hubungan antar individu mencakup keyakinan terhadap keandalan, integritas, dan itikad baik dari mitra interaksi.

Trust melibatkan kesediaan seseorang untuk bergantung pada pihak lain, meskipun ada risiko dan keterbatasan dalam mengontrol tindakan pihak tersebut (PytlakZillig *et al.*, 2024). *Trust* juga dapat berfungsi sebagai mekanisme untuk mengurangi ketidakpastian, namun dapat menimbulkan konflik jika terjadi perbedaan informasi. *Trust* terhadap teknologi merujuk pada keyakinan bahwa sistem atau perangkat digital akan berfungsi secara andal, aman, dan sesuai harapan. Walaupun teknologi tidak memiliki kehendak bebas, pengguna tetap menilainya seolah-olah ia merupakan aktor sosial. Dalam konteks sistem informasi, *trust* mencakup persepsi tentang keandalan, privasi, keamanan, dan integritas sistem. *Trust* terhadap CC menjadi semakin penting karena banyaknya informasi pribadi yang disimpan dan diproses secara daring.

2.4 ISSM DeLone dan McLean Tahun 2003

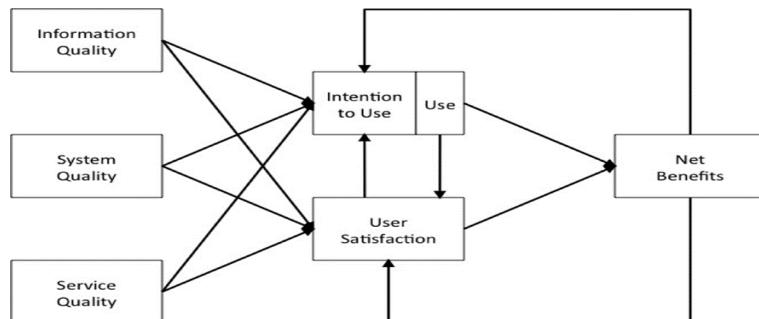
ISSM disempurnakan oleh DeLone dan McLean (2003) dengan memasukkan indikator KL dan menggabungkan dampak individu dan organisasi menjadi satu variabel yang dikenal sebagai manfaat bersih. Untuk mengukur kemanjuran sistem informasi, model yang direvisi ini bergantung pada tiga faktor utama. Pertama, ada pembuatan sistem, yang dievaluasi dengan melihat seberapa baik sistem, informasi, dan layanan bekerja sama. Setelah itu, ada penggunaan sistem, yang dapat diukur dengan melihat seberapa bahagia dan produktifnya pengguna. Ketiga, dampak penggunaan sistem, sebagaimana didefinisikan sebagai jumlah semua manfaat yang diperoleh pengguna dan organisasi masing-masing sebagai hasil dari pemanfaatan sistem. Penyempurnaan seperti ini menyoroti kenyataan bahwa KP dan kebaikan yang diciptakannya sama pentingnya dengan fungsionalitas sistem saat mengevaluasi efektivitas sistem informasi. Selain itu, modifikasi ini menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean dapat disesuaikan agar sesuai dengan keadaan dan persyaratan khusus dari teorinya. Untuk itu, kami mengubah model untuk menyertakan variabel independen yang lebih relevan, seperti; kepuasan dengan penggunaan *cloud*, dan KI pada *cloud*, KL *cloud*, KS *cloud*. Tujuan dari revisi ini adalah untuk menjelaskan yang lebih rinci tentang keberhasilan penerapan CC di sektor perhotelan.

2.5 Information System Continuance Model (ISCM)

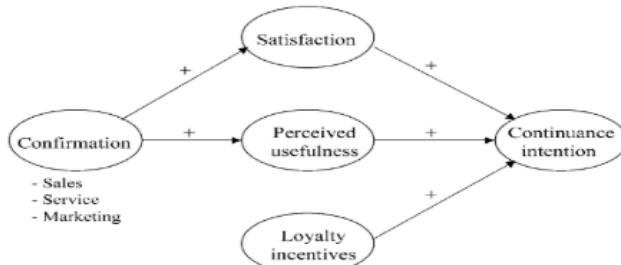
Berbagai topik tentang adopsi sistem informasi (SI) dapat dibagi menjadi dua aliran utama. Aliran pertama berkaitan dengan perilaku dan niat pra-adopsi, yang mencakup model-model seperti TAM, TPB, ISSM, dan UTAUT. Sementara itu, aliran kedua berfokus pada perilaku pasca-adopsi, dengan

menggunakan teori seperti *Expectation Confirmation Theory* (ECT) (Oliver, 1980) dan *Technology Continuance Theory* (TCT), yang digunakan untuk

mengeksplorasi KP dan penggunaan berkelanjutan SI (Mishra *et al.*, 2023).



Gambar 2: Model ISSM tahun 2003



Gambar 3 Model *Continuance* diadopsi dari ECT

Kemajuan teknologi menunjukkan bahwa keberhasilan jangka panjang SI bergantung pada penggunaan yang berkelanjutan, bukan hanya penggunaan sekali saja. *Teori Expectation Confirmation Theory* (ECT) berfokus pada hubungan antara ekspektasi pra-adopsi pengguna dan kinerja yang diterima dari sistem, yang kemudian mempengaruhi kepuasan dan penggunaan pasca-adopsi. Model ini menekankan pentingnya KP setelah adopsi, yang dianggap lebih penting daripada evaluasi pra-adopsi karena mencerminkan pengalaman nyata pengguna dengan sistem tersebut. Model pasca-penerimaan lebih kuat dibandingkan dengan model pra-adopsi karena pengguna yang puas lebih cenderung untuk terus menggunakan teknologi dan memberikan umpan balik positif yang mempengaruhi calon pengguna lainnya.

3. METODE PENELITIAN

Tujuan dari studi paradigma positivistik ini adalah untuk memberikan gambaran tentang fenomena dan hubungan timbal balik di antara variabel dalam adopsi CC oleh industri perhotelan. Demografi yang menjadi perhatian dalam penelitian ini tidak pasti, meskipun berpusat pada hotel-hotel Indonesia yang telah menggunakan CC antara tahun 2016 dan 2024. Pengambilan sampel secara *purposive*. Pengambilan sampel secara sengaja digunakan untuk memilih partisipan, yang harus memenuhi persyaratan tertentu seperti telah bekerja di industri perhotelan selama minimal tiga tahun, penggunaan CC lebih dari tiga tahun, serta tingkat kemahiran dalam mengoperasikan perangkat lunak

CC. Berdasarkan aturan dasar ukuran sampel, jumlah sampel yang diperlukan diperkirakan berada dalam rentang 140 hingga 420 sampel, hal ini ditentukan pada jumlah jalur struktural dan indikator yang digunakan.

Data sebagian besar dikumpulkan dari anggota HITA melalui penggunaan survei *Google Form* dan wawancara terstruktur (angket langsung ke pekerja hotel) di Indonesia. Informasi demografi responden dan pendapat mereka tentang faktor yang dinilai dengan skala Likert membentuk dua bagian kuesioner ini. *Structural Equation Model* (SEM) digunakan dalam menganalisis secara paradigma positivistik. Menurut Hair *et al.*, (2021). model jalur berfungsi sebagai dasar untuk model SEM. PLS-SEM berfungsi sebagai instrumen statistik pilihan. Pemodelan jalur PLS adalah nama awal untuk PLS-SEM. Sebagai penaksir yang efisien secara komputasi, PLS-SEM kemudian diusulkan oleh Wold pada tahun 1975 akibatnya, PLS-SEM memungkinkan estimasi cepat korelasi sebab-akibat yang rumit.(Schuberth *et al.*, 2023).

Kami menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4 untuk menjalankan pengujian dengan SEM berbasis komponen atau PLS. PLS memiliki banyak aplikasi, termasuk menguji hipotesis dan memberikan penjelasan tentang keberadaan atau ketidakberadaan hubungan antara variabel (baik pengukuran maupun struktural).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data yang diperoleh telah dilakukan klasifikasi dan analisis, sehingga menghasilkan data

karakteristik responden. Analisis statistik dengan uji pengukuran secara outer model dan uji struktural secara inner model serta dibahas melalui pengujian hipotesis sebagai berikut.

Tabel 1. Data Karakteristik Responden

| Variabel | Keterangan | Persentase (%) |
|---------------------------------|---|----------------|
| Kelamin | Pria | 260 (67,7%) |
| | Wanita | 124 (33,3%) |
| Usia (dalam tahun) | <20 | 0 |
| | 20–29 | 128 (33,3%) |
| | 30–39 | 124 (32,3%) |
| | 40–49 | 114 (29,7%) |
| | 50–59 | 18 (4,7%) |
| Pendidikan | SMA | 15 (3,9%) |
| | S1 dan Diploma | 344 (89,6%) |
| | Pascasarjana (S2 dan S3) | 25 (6,5%) |
| Divisi atau Staf | <i>IT and Engineering</i> | 154 (40,1%) |
| | <i>Finance and Accounting</i> | 138 (36,0%) |
| | <i>Human-Resource</i> | 34 (8,8%) |
| | <i>Food-Beverage</i> | 32 (8,3%) |
| | <i>Front Office</i> | 26 (6,8%) |
| | Lama bekerja dengan cloud dalam seminggu | |
| | < 12 jam | 0 |
| | 13–24 jam | 0 |
| | >25 jam | 384 (100%) |
| Pengalaman (dalam tahun) | < 3 | 0 |
| | 3–5 | 279 (72,7%) |
| | >5 | 105 (27,3%) |

Tabel 2. Uji Validitas Konvergen dengan Factor Loading

| Variabel | Indikator | Nilai Factor Loading | Ket |
|------------------------------|-----------|----------------------|-------|
| <i>Continuance Intention</i> | CI1 | 0.814 | Valid |
| | CI2 | 0.703 | Valid |
| | CI3 | 0.775 | Valid |
| KI | KI1 | 0.936 | Valid |
| | KI2 | 0.907 | Valid |
| | KI3 | 0.912 | Valid |
| | KI4 | 0.914 | Valid |
| <i>Perceived Usefulness</i> | PU1 | 0.873 | Valid |
| | PU2 | 0.906 | Valid |
| | PU3 | 0.848 | Valid |
| | PU4 | 0.791 | Valid |
| KP | KP1 | 0.925 | Valid |
| | KP2 | 0.881 | Valid |
| | KP3 | 0.903 | Valid |
| | KP4 | 0.903 | Valid |
| KL | KL1 | 0.799 | Valid |
| | KL2 | 0.813 | Valid |
| | KL3 | 0.870 | Valid |
| | KL4 | 0.793 | Valid |
| KS | KS1 | 0.900 | Valid |
| | KS2 | 0.921 | Valid |
| | KS3 | 0.908 | Valid |
| | KS4 | 0.936 | Valid |
| Trust | T1 | 0.723 | Valid |
| | T2 | 0.720 | Valid |
| | T3 | 0.851 | Valid |
| | T4 | 0.870 | Valid |

Berdasarkan tabel di atas dari 384 kuesioner yang dikumpulkan dari para pekerja yang telah menggunakan layanan cloud di hotel bintang 4 dan 5 di Indonesia. Total tersebut telah memenuhi syarat dari pekerja hotel secara langsung berdasarkan kriteria kami. Jenis kelamin laki-laki mendominasi sebanyak 67,7% dari perempuan 33,3%. Usia responden pada usia produktif antara 20–29 tahun mendominasi dengan 33,3%, usia 30–39 tahun berikutnya dengan 32,3%, usia 40–49 tahun dengan 29,7% dan usia senior 4,7%. Jenjang pendidikan terakhir yang dimiliki responden sebagian besar adalah S1 dan diploma dengan persentase 89,6%. Pembagian pekerja di Divisi IT dan *Engineering* sebanyak 40,1% dan Divisi *Finance and Accounting* sebanyak 36,0 sedangkan sisanya berasal dari divisi *Human-Resource* 8,8%, Divisi *Food and Beverage* 8,3%, dan Divisi *Front Office* 6,8%. Responden dipilih berdasarkan durasi bekerja dengan cloud selama 25 jam per minggu. Tingkat pengalaman kerja didominasi antara 3–5 tahun sebanyak 72,7% dan di atas 5 tahun sebanyak 27,3%.

Pemuatan faktor, atau hubungan antara nilai item/komponen dan variabel, dari indikator yang mengukur variabel digunakan untuk mengevaluasi uji validitas konvergen dalam PLS yang menggunakan indikator reflektif. Semua skor uji validitas konvergen lebih besar dan sama dengan dari 0,7. Nilai $\geq 0,7$ dianggap menunjukkan kualitas pengukuran yang baik dan memiliki standar ketat untuk uji validitas dan reliabilitas pada kualitas pengukuran SEM PLS seperti yang ditunjukkan pada tabel 2 di atas. Dengan demikian, hasil analisis data tersebut valid.

Tabel 3. Uji Validitas Konvergen dengan AVE

| | AVE | Keterangan |
|------------------------------|-------|------------|
| <i>Continuance Intention</i> | 0.676 | Valid |
| <i>Intention</i> | | |
| KI | 0.851 | Valid |
| Perceived Usefulness | 0.732 | Valid |
| KP | 0.815 | Valid |
| KL | 0.671 | Valid |
| KS | 0.840 | Valid |
| Trust | 0.630 | Valid |

Tabel 4. Uji Validitas Diskriminan Fornell-Larcker

| CI | KI | PU | KP | KL | KS | T |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 0.766 | | | | | | |
| 0.437 | 0.922 | | | | | |
| 0.519 | 0.582 | 0.855 | | | | |
| 0.547 | 0.566 | 0.803 | 0.903 | | | |
| 0.322 | 0.733 | 0.540 | 0.467 | 0.819 | | |
| 0.414 | 0.908 | 0.580 | 0.574 | 0.708 | 0.916 | |
| 0.529 | 0.572 | 0.795 | 0.836 | 0.533 | 0.570 | 0.794 |

Uji Average Variance Extracted (AVE) ini digunakan dengan tujuan mengukur validitas konvergen pada model penelitian, khususnya dalam analisis faktor dan *Structural Equation Modeling*

(SEM). Hasil uji dari AVE dijelaskan pada tabel 3 di atas, semua angka dari AVE lebih dari 0,5. Dengan demikian, hasil tersebut dinyatakan sesuai

Model struktural mengukur semua variabel secara reflektif; varians bersama antara semua variabel model tidak lebih dari nilai AVE; dan tabel 4 memberikan nilai korelasi antar-variabel yang dikuadratkan dari variabel yang sama. Oleh karena itu, uji validitas diskriminan dianggap valid, dan nilai variabel sesuai.

Tabel 5. Uji Validitas Diskriminan HTMT

| | CI | KI | PU | KP | KL | KS | T |
|----|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|---|
| CI | | | | | | | |
| KI | 0.736 | | | | | | |
| PU | 0.773 | 0.825 | | | | | |
| KP | 0.782 | 0.885 | 0.759 | | | | |
| KL | 0.821 | 0.850 | 0.789 | 0.810 | | | |
| KS | 0.796 | 0.829 | 0.801 | 0.883 | 0.768 | | |
| T | 0.843 | 0.835 | 0.762 | 0.878 | 0.889 | 0.854 | |

Uji HTMT (*Heterotrait-Monotrait Ratio of Correlations*) digunakan untuk menguji validitas diskriminan dalam penelitian yang menggunakan PLS. Validitas diskriminan sendiri mengukur apakah variabel yang berbeda dalam model memang benar-benar berbeda satu sama lain. Berdasarkan tabel 5 di atas dengan uji HTMT nilai variabel di bawah 0,900, ini dapat disimpulkan lolos dari uji validitas diskriminan meskipun ada nilai mendekati 0,85. Nilai persyaratan uji validitas deskriminan bisa melalui HTMT saja (Hair dan Alamer, 2022).

Tabel 6. Test Uji Reliabilitas

| | Cronbach Alpha | Composite Reliability | Keterangan (reliabilitas) |
|------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------------|
| Continuance Intention | 0.713 | 0.809 | tinggi |
| KI | 0.942 | 0.958 | tinggi |
| Perceived Usefulness | 0.878 | 0.916 | tinggi |
| KP | 0.924 | 0.946 | tinggi |
| Kualitas Layanan | 0.817 | 0.891 | tinggi |
| Kualitas Sistem | 0.936 | 0.954 | tinggi |
| Trust | 0.810 | 0.871 | tinggi |

Pengujian menggunakan *Cronbach's Alpha* (CA) untuk mengukur reliabilitas (konsistensi internal) suatu skala atau alat ukur yang digunakan peneliti, sadangkan *Composite Reliability* (CR) digunakan untuk mengukur reliabilitas suatu variabel dalam penelitian, khususnya dalam analisis SEM. Uji ini menilai konsistensi internal dari indikator-indikator yang mengukur suatu variabel laten Tabel 6. menunjukkan baik skor CA dan CR lebih tinggi dari 0,7, sehingga dengan yakin bahwa model ini reliabel. Selain itu, model dapat diuji secara *inner model* menggunakan variabel tersebut.

Dalam PLS-SEM, uji *R-square* digunakan untuk mengukur seberapa baik variabel eksogen

(independen) dalam menjelaskan variasi variabel endogen (dependen) dalam model. Berdasarkan Tabel 7, nilai R-Square menunjukkan bahwa variabel CI (0,325), PU (0,377), dan trust (0,365) masing-masing berada dalam kategori lemah,. Pada saat yang sama, variabel KP kuat dengan *R-Square* sebesar 0,761, dijelaskan bahwa variabel model menjelaskan 76,1% dari variabel dependen, hal ini masuk ke dalam kriteria kuat.

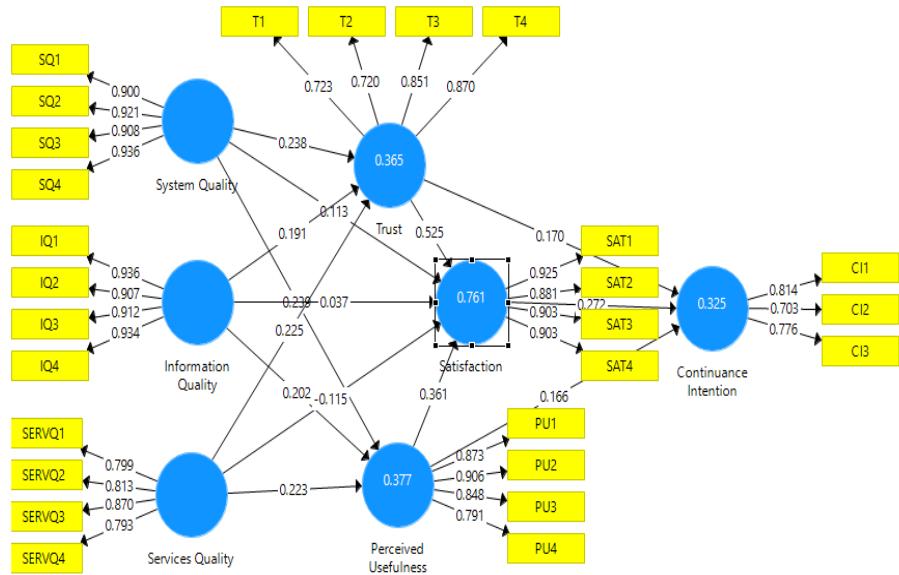
Tabel 7. Hasil Uji R Square

| Variabel | R Square | Kriteria |
|----------|----------|----------|
| CI | 0.325 | Lemah |
| PU | 0.377 | Lemah |
| Kepuasan | 0.761 | Kuat |
| Trust | 0.365 | Lemah |

Pengujian dengan Bootstrapping diperoleh dari data yang dikumpulkan. Pengujian dengan Bootstrapping pada PLS-SEM adalah metode *resampling* (pengambilan sampel ulang) yang digunakan untuk menguji signifikansi statistik dari koefisien jalur (*path coefficient*), nilai t-statistik, dan interval kepercayaan dalam model PLS-SEM tanpa mengasumsikan distribusi normal data Hair dan Alamer, 2022). Selanjutnya dijelaskan pada gambar 4.

Pengujian hipotesis pertama menggunakan nilai probabilitas (nilai p) lebih kecil dari 0,05. H1 dapat diterima karena KS secara signifikan mempengaruhi Trust nilai p=0,003 (<0,05)). Hal ini menjelaskan bahwa pengguna akan lebih percaya pada sistem jika sistem tersebut memiliki kualitas yang baik. Keandalan dari KS, kecepatan, kemudahan penggunaan, dan keamanan, mendorong kenyamanan dan efisiensi dalam penggunaan, yang pada akhirnya meningkatkan trust. Temuan ini sejalan dengan Li & Wang (2021), yang menyatakan bahwa sistem berkualitas tinggi memperkuat trust pengguna, yang penting untuk mendorong loyalitas dan keberlanjutan penggunaan sistem. Selain itu, Ketika pengguna percaya pada kualitas sistem, mereka lebih berani berbagi data sensitif dan berkomitmen jangka panjang. Dengan demikian, kualitas sistem menjadi fondasi penting dalam membangun trust pengguna terhadap layanan cloud.

Hasil H2 menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara KS dan KP nilai p sebesar (0,065, > 0,05), sehingga H2 ditolak. Hasil ini sejalan dengan Amponsah *et al.* 2022; Mazadu *et al.* 2022; dan Akrong *et al.* 2022 yang mengatakan KS tidak berpengaruh terhadap KP. Meskipun sistem memiliki performa teknis yang baik, hal ini tidak serta-merta meningkatkan KP. Hal ini dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dan pengalaman nyata dalam penggunaan sistem. Misalnya, pengguna mungkin mengharapkan kemudahan navigasi atau dukungan layanan yang cepat, yang tidak hanya bergantung pada aspek teknis sistem.



Gambar 4. Model and Path Coefficients

Faktor-faktor non-teknis seperti KL, dukungan pengguna, dan tingkat *trust* memainkan peran lebih besar dalam mempengaruhi kepuasan. Temuan ini sejalan dengan Ashiq & Hussain (2024), yang menyatakan bahwa dalam konteks digital, kualitas teknis saja tidak cukup untuk membangun kepuasan apabila tidak disertai pengalaman pengguna yang positif dan mendukung.

Dengan uji hipotesis ketiga menunjukkan bahwa KS secara signifikan mempengaruhi PU nilai p sebesar 0,008 (<0,05)). Jadi, semakin tinggi KS, semakin banyak manfaat yang akan dirasakan pengguna. Hasil ini konsisten dengan temuan Jo (2023): bahwa pengguna memiliki kesan yang lebih positif terhadap utilitas sistem ketika sistem tersebut dapat diandalkan, cepat, dan sangat sedikit terganggu secara teknis. Hasilnya, memiliki sistem berkualitas tinggi sangat meyakinkan dalam memperoleh kesan yang baik terhadap keunggulan sistem dan mendorong penggunaan yang berkelanjutan. Layanan yang konsisten dan cepat menanggapi masalah membuat pengguna merasa dihargai dan terlindungi. Ketika pengguna merasakan pelayanan yang profesional, mereka lebih yakin data dan operasionalnya dikelola dengan baik. Kualitas layanan juga mencerminkan komitmen penyedia, yang menjadi dasar pembentukan hubungan jangka panjang dari pemberi manfaat.

Hasil uji hipotesis keempat diterima karena nilai probabilitas sebesar 0,020 (<0,05) menjelaskan bahwa KI secara signifikan mempengaruhi *Trust* (Rouibah *et al.*, 2022). Pengguna cenderung lebih percaya pada sistem ketika mereka menerima informasi yang terkini, relevan, akurat, dan komprehensif. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen percaya pada keandalan dan integritas sistem ketika mereka menemukan informasi berkualitas tinggi, yang pada gilirannya

meningkatkan loyalitas dan kemungkinan mereka untuk terus menggunakan sistem (Patma *et al.*, 2023). Informasi yang dapat dipercaya menunjukkan bahwa penyedia layanan mengelola data secara profesional dan transparan. Pada saat bersamaan pengguna yakin data mereka diproses dan disajikan dengan benar, mereka lebih merasa aman dan terlindungi. Kualitas informasi yang konsisten juga mengurangi ketidakpastian dan risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan.

Hasil selanjutnya nilai p sebesar 0,328 (>0,05) menunjukkan bahwa tidak ada pengaruh signifikan KI terhadap KP, yang menyebabkan penolakan H5. Data yang diberikan akurat, komprehensif, dan relevan, tetapi tidak menjamin bahwa pengguna akan senang dengan semua itu. Pelanggan tidak hanya menginginkan data yang akurat, tetapi mereka juga mengharapkan pengalaman pengguna yang positif, lengkap dengan fitur-fitur seperti AI yang mudah dinavigasi dan layanan pelanggan yang membantu. Selain itu, pengguna mungkin lebih memprioritaskan aspek lain seperti keandalan sistem atau kecepatan layanan dibanding KI semata. Temuan ini sejalan dengan Akrong *et al.* (2022) dan Ashiq dan Hussain (2024), yang menyatakan bahwa KI tidak cukup jika tidak diikuti oleh kemudahan dan kenyamanan dalam penggunaannya. Dalam penerapan yang terjadi banyak layanan cloud bersifat atau platform PMS yang tidak langsung bergantung pada konten informasi, melainkan pada efisiensi operasional. Selain itu, persepsi kepuasan lebih dipengaruhi oleh kemudahan integrasi, skalabilitas, dan dukungan teknis yang memadai. Dengan demikian, meskipun kualitas informasi penting dalam konteks aplikasi tertentu, pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna secara umum dalam lingkungan cloud computing tergolong minimal.

Adapun hipotesis keenam memiliki nilai p sebesar 0,024 (<0,05) menandakan bahwa KI secara

signifikan mempengaruhi PU, sehingga H6 dapat diterima. Informasi yang lebih berkualitas menghasilkan lebih banyak manfaat bagi pengguna. Informasi yang tepat, relevan, dan dapat dipercaya membantu pengguna dalam pengambilan keputusan, sehingga meningkatkan kegunaan sistem yang dirasakan (Golightly *et al.*, 2022). Pengguna CC memandang suatu layanan cloud lebih bermanfaat ketika data yang dihasilkan atau diproses dapat mendukung pengambilan keputusan secara efektif. Layanan cloud yang menyediakan informasi berkualitas tinggi mendorong efisiensi operasional dan produktivitas, sehingga memperkuat keyakinan pengguna bahwa teknologi tersebut bernilai guna. Kualitas informasi secara langsung memperkuat PU sebagai faktor dalam adopsi dan penggunaan berkelanjutan CC.

Hipotesis ketujuh dihasilkan nilai p sebesar 0,001 ($<0,05$) menandakan bahwa KL secara signifikan mempengaruhi *Trust*, sehingga H7 dapat diterima. Semakin besar responsivitas dan keandalan layanan, semakin tinggi *trust* pengguna terhadap sistem. Hasil ini didukung oleh Zibak *et al.*, (2021) yang menegaskan bahwa keandalan dan responsivitas layanan merupakan faktor penting dalam membangun *trust*. Peningkatan KL berkontribusi signifikan dalam mendorong *trust* dan penggunaan sistem secara berkelanjutan. Dari segi praktis respon cepat terhadap keluhan atau permintaan bantuan memperkuat persepsi positif terhadap penyedia layanan. Kebutuhan teknis dan operasional terpenuhi dengan baik, maka tingkat kepercayaan pengguna meningkat secara signifikan. Dengan demikian, kualitas layanan menjadi faktor dalam menciptakan pengalaman pengguna di lingkungan cloud.

Hasil dari pengujian hipotesis kedelapan menunjukkan bahwa KL tidak secara signifikan mempengaruhi KP, dibuktikan dengan nilai p sebesar 0,009, tetapi dengan arah pengaruh negatif, sehingga H8 tidak diterima. Hasil ini sejalan dengan Amponsah *et al.* (2022); Akrong *et al.* (2022); dan Zibak *et al.* (2021) yang menyatakan KL tidak berpengaruh terhadap KP. Hal ini mengindikasikan adanya gap antara ekspektasi pengguna terhadap layanan dan kenyataan yang mereka alami. Meskipun secara teknis layanan sudah memenuhi standar, kepuasan tidak tercapai apabila pengguna merasa bahwa layanan tidak cukup cepat, kurang personal, atau tidak membantu menyelesaikan masalah secara efektif. Ketidaksesuaian ekspektasi dapat menimbulkan kekecewaan meskipun objektifnya layanan dinilai baik. Ashiq & Hussain (2024) menekankan bahwa KL perlu disertai dengan pemahaman terhadap harapan pengguna untuk menciptakan kepuasan. Selain itu dalam penerapannya di perhotelan, ada beberapa konteks penggunaan CC, kualitas layanan tidak selalu menjadi penentu utama kepuasan pengguna karena faktor lain seperti kualitas jaringan yang memadai,

kemudahan akses, dan fitur teknologi justru lebih dominan dalam membentuk persepsi. Studi empiris menunjukkan bahwa pengguna dengan kebutuhan sederhana mungkin tidak sensitif terhadap variasi kinerja layanan selama sistem tetap dapat diakses dan berfungsi. Selain itu, persepsi kepuasan sering kali dibentuk oleh ekspektasi awal dan pengalaman awal penggunaan, bukan oleh parameter teknis

Hipotesis kesembilan dari nilai p sebesar 0,000 ($<0,05$) menandakan KL memberikan pengaruh yang substansial terhadap PU, sehingga H9 diterima. Artinya, layanan yang baik meningkatkan persepsi pengguna terhadap manfaat sistem. KL yang unggul mencerminkan upaya penyedia dalam memenuhi atau melampaui ekspektasi, sehingga pengguna merasa sistem tersebut lebih bermanfaat dalam menunjang efisiensi dan produktivitas mereka (Wang *et al.*, 2023). Layanan yang responsif, membantu, dan mudah diakses memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna, serta memperkuat keyakinan bahwa sistem mendukung tujuan kerja atau operasional mereka secara nyata. Persepsi tentang manfaat sistem tidak hanya dipengaruhi oleh atribut teknisnya tetapi juga oleh cara layanan memfasilitasi proses penggunaan. Selain itu, pengguna yang merasakan manfaat dari kinerja layanan yang tinggi cenderung mempersepsikan CC sebagai alat yang esensial dalam mendukung aktivitas kerja mereka secara berkelanjutan. Menurut *Expectation Confirmation Theory* (ECT), konfirmasi terhadap kualitas layanan pasca-adopsi memperkuat persepsi kebermanfaatan, yang menjadi dasar niat untuk terus menggunakan layanan. Secara teknis pengguna mengalami minimal gangguan dan maksimal pada responsivitas, mereka lebih percaya bahwa teknologi tersebut mendukung pencapaian tujuan secara efektif. Dengan demikian, kualitas layanan tidak hanya meningkatkan kepuasan awal, tetapi juga memperkuat persepsi kegunaan yang mendorong niat untuk melanjutkan penggunaan CC.

Hasil uji hipotesis kesepuluh dengan nilai p sebesar 0,000 ($<0,05$) menandakan bahwa *Trust* memberikan pengaruh yang substansial terhadap KP, sehingga H10 diterima. Artinya, semakin tinggi *trust* pengguna terhadap sistem, semakin besar pula kepuasan yang dirasakan. *Trust* dibangun melalui keamanan data, transparansi, dan kinerja sistem yang andal, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna (Venkatakrishnan *et al.*, 2023). Ketika pengguna merasa yakin bahwa sistem dapat melindungi informasi pribadi, memberikan layanan yang konsisten, dan merespons kebutuhan mereka dengan baik, maka perasaan puas akan muncul secara alami. Dalam konteks layanan berbasis cloud, pengguna sering kali tidak berinteraksi langsung dengan penyedia, *trust* menjadi elemen kunci yang membentuk persepsi positif terhadap pengalaman penggunaan sistem. Dalam kerangka CI, kepercayaan (*trust*) terhadap penyedia layanan cloud memiliki pengaruh signifikan paling kuat terhadap kepuasan pengguna karena menyangkut persepsi

keamanan, integritas, dan keandalan sistem. Pengguna yang memiliki tingkat *trust* tinggi cenderung merasa lebih nyaman dan aman dalam menyimpan serta mengelola data, sehingga meningkatkan evaluasi positif terhadap pengalaman penggunaan.

Pengujian hipotesis kesebelas diperoleh *nilai p* sebesar 0,000 ($<0,05$) menandakan bahwa Pengguna, sehingga memvalidasi H11. Hal dari PU secara signifikan mempengaruhi Kepuasan ini menunjukkan bahwa peningkatan manfaat yang dirasakan dari sistem berkorelasi dengan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. PU mencerminkan sejauh mana sistem membantu meningkatkan kinerja pengguna, dan ketika harapan tersebut terpenuhi, KP pun meningkat (Panyahuti *et al.*, 2024; Khahar *et al.*, 2025). Sistem yang dirasakan bermanfaat akan menciptakan pengalaman positif bagi pengguna karena mereka merasa bahwa teknologi yang digunakan mendukung pencapaian tujuan kerja secara lebih efisien dan efektif. Dalam konteks layanan cloud, persepsi terhadap kegunaan sistem dapat mendorong adopsi dan penggunaan berkelanjutan karena pengguna merasa sistem tersebut relevan dan memberikan nilai tambah dalam aktivitas operasional sehari-hari (Siagian *et al.*, 2022).

Selanjutnya pada hipotesis kedua belas nilai *p* sebesar 0,028 ($<0,05$) menunjukkan bahwa *Trust* berpengaruh signifikan terhadap CI, sehingga H12 diterima. Artinya, semakin tinggi *trust* pengguna terhadap sistem, semakin besar niat pengguna untuk terus menggunakanannya. *Trust* mencerminkan keyakinan terhadap keandalan, keamanan, dan integritas sistem, yang penting dalam layanan cloud karena minimnya kontak langsung dengan penyedia layanan (Alsmadi *et al.*, 2022). Dalam konteks ini, *trust* menjadi faktor kunci karena pengguna menyerahkan kendali data dan proses penting kepada penyedia layanan *cloud*. Rasa aman dan yakin bahwa sistem akan berfungsi sebagaimana mestinya mendorong pengguna untuk mempertahankan penggunaan secara berkelanjutan. Hasil ini konsisten dengan temuan Alsmadi *et al.* (2022), bahwa *trust* berperan penting dalam mendorong keberlanjutan penggunaan sistem (Tumaku *et al.*, 2023), khususnya dalam lingkungan digital yang interaksi fisik tidak terjadi. *Trust* juga membantu mengurangi persepsi risiko yang dapat menghambat niat pengguna untuk terus menggunakan sistem.

Dapat dijelaskan bahwa H13 diterima karena PU secara signifikan mempengaruhi CI, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *p* sebesar 0,001 ($<0,05$). Hal ini menjelaskan bahwa pengguna cenderung ingin terus menggunakan sistem jika mereka merasakan manfaat yang lebih tinggi darinya. Menurut Saavedra dkk. (2023), "kegunaan yang dirasakan" adalah tingkat dari pengguna menganggap bahwa suatu teknologi meningkatkan produktivitas dan efisiensi mereka. Hasil studi ini mendukung hipotesis CI, yang menyatakan bahwa orang cenderung akan terus

menggunakan teknologi jika mereka merasa bermanfaat. Temuan ini menguatkan hasil dari Saavedra dkk. (2023), yang menemukan bahwa PU signifikan mempengaruhi CC. Adapun PU juga memperkuat komitmen pengguna terhadap sistem, terutama dalam lingkungan bisnis perhotelan yang bergantung pada akses data dan aplikasi real-time. Dengan demikian, semakin tinggi PU, semakin kuat pula continuance intention terhadap layanan CC (Khahar *et al.*, 2025).

H14 dapat diterima karena KP secara signifikan mempengaruhi CI, sebagaimana ditunjukkan oleh *nilai p* sebesar 0,016 ($<0,05$). Pengguna yang senang dengan sistem cenderung akan terus menggunakanannya. Tingkat kinerja, kesederhanaan, dan kemudahan sistem yang sebenarnya memenuhi atau melampaui harapan pengguna merupakan indikator KP yang baik (Kaba *et al.*, 2024). Kaba *et al.* (2024) dan hasil ini sama-sama menemukan bahwa KP merupakan faktor utama dalam menentukan apakah pengguna akan terus menggunakan sistem atau tidak. Pelanggan cenderung akan terus menggunakan sistem jika mereka merasa senang saat menggunakanannya. pengguna aktif CC (Khahar *et al.*, 2025). Kepuasan juga berfungsi sebagai mediator antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepercayaan, dan persepsi manfaat dengan keputusan berkelanjutan penggunaan CC.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Dengan menggunakan model CI dalam SIM di sektor perhotelan, penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan memberikan bukti elemen-elemen yang mempengaruhi efektivitas penerapan CC. Temuan yang diperoleh dari 384 responden, menunjukkan bahwa KP tidak terpengaruh oleh KS, KI, atau KL. PU dan *trust* pada teknologi merupakan aspek yang lebih penting yang mempengaruhi KP. Meskipun sistem berkualitas, pengguna tetap merasa kurang puas jika aspek-aspek lain seperti aksesibilitas dan responsivitas layanan tidak terpenuhi. PU berperan penting dalam meningkatkan keberlanjutan penggunaan teknologi CC.

Dari temuan ini memberikan kontribusi signifikan terhadap pengembangan teori ISSM dan model CI, dengan menyoroti pentingnya keberlanjutan teknologi, terutama dalam konteks CC. Temuan ini memperkaya pemahaman mengenai bagaimana faktor-faktor tertentu, seperti PU dan *trust*, dapat mempengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan teknologi, khususnya dalam sektor perhotelan. Dari sisi praktis, penerapan CC memberikan berbagai keuntungan bagi perhotelan, terutama dalam hal fleksibilitas, skalabilitas, dan keamanan. Teknologi ini memberikan kemudahan bagi perhotelan untuk meningkatkan produktivitas, mengurangi biaya infrastruktur TI yang besar, dan lebih cepat beradaptasi dengan perubahan pasar. Dengan kemampuan untuk mengakses informasi

secara waktu riil dan dari berbagai lokasi, serta kemudahan dalam menyesuaikan kapasitas penyimpanan sesuai kebutuhan, CC menjadi solusi yang efektif untuk mendukung inovasi dan pertumbuhan di sektor perhotelan.

Adapun keterbatasan yang ditemui selama pemerolehan data, ini terpusat pada pengguna secara langsung saja, ada juga pengguna secara tidak langsung seperti konsumen atau pengunjung hotel tidak dijadikan responden, serta diharapkan untuk yang mau melanjutkan studi ini perlu dilakukan pengujian secara tidak langsung untuk hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- AKRONG, G. B., SHAO, Y. AND OWUSU, E. 2022. Evaluation of organizational climate factors on tax administration enterprise resource planning (ERP) system. *Heliyon*, The Authors, 8(6), pp. e09642.
- ALSMADI, D., HALAWANI, M., PRYBUTOK, V., & AL-SMADI, R. 2022. Intention, trust and risks as core determinants of Cloud Computing usage behavior. *Journal of Systems and Information Technology*, 24(3), pp.178–201.
- AMPONSAH, A. A., ADEKOYA, A. F. AND WEYORI, B. A. 2022. Improving the Financial Security of National Health Insurance using Cloud-Based Blockchain Technology Application. *International Journal of Information Management Data Insights*. Elsevier Ltd, 2(1), p. 100081.
- ANSORI, A. D., & NUGROHO, S. S. 2024. The Role of Trust on the Continuance Usage Intention of Indonesian Mobile Payment Application. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 26(2), pp.231–257.
- ASHFAQ, M., TANDON, A., ZHANG, Q., JABEEN, F., & DHIR, A. 2022. Doing good for society! How purchasing green technology stimulates consumers toward green behavior: A structural equation modeling–artificial neural network approach. *Business Strategy and the Environment*, 32(4), p1274–1291.
- ARAFAT, A. B. M. Y., AKTER, S., KABIR, M. J., ISLAM, M., ISLAM, M. S., & CHOWDHURY, M. S. A. 2024. The Impact of Information System Quality on the Organizational Effectiveness and the Financial Reporting Quality. *Journal of Computer Science*, 20(12), p1796–1804.
- ASHIQ, R., & HUSSAIN, A. 2024. Exploring the effects of e-service quality and e-trust on consumers' e-satisfaction and e-loyalty: insights from online shoppers in Pakistan. *Journal of Electronic Business & Digital Economics*, 3(2), p 117–141.h
- BHATTACHERJEE, A. 2001. An empirical analysis of the antecedents of electronic commerce service continuance. *Decision Support Systems*, 32(2), p 201–214.
- CHEN, S. C., SHING-HAN LI, SHIH-CHI LIU, DAVID C. YEN, & ATHAPOLRUANGKANJANASES. 2021. Assessing determinants of Continuace Intention towards personal cloud services: Extending utaut2 with technology readiness," *Symmetry*, 13(3).
- DRITSAS, E. & TRIGKA, M. 2025. A Survey on the Applications of Cloud Computing in the Industrial Internet of Things. *Big Data and Cognitive Computing*, 9(2).
- DELONE, W. H., & MCLEAN, E. R. 2003. The DeLoane and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*, 19(4), pp.9–30.
- GOLIGHTLY, L. VICTOR CHANG, QIANWEN ARIEL XUI, XIANGHUA GAO, & BEN SC LIU. 2022. Adoption of Cloud Computing as innovation in the organization. *International Journal of Engineering Business Management Volume 14:* pp 1–17
- HAIR, J., & ALAMER, A. 2022. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) in second language and education research: Guidelines using an applied example. *Research Methods in Applied Linguistics*, 1(3), pp 100027.
- HAIR, J. F., HULT, G. T. M., RINGLE, C. M., SARSTEDT, M., DANKS, N. P., & RAY, S. 2021. Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R. In *Practical Assessment, Research and Evaluation a Workbook* Springer.
- HAYATU MAZADU, U. MOHAMMED MANSUR IBRAHIM B, ABDULSALAM SHEMA I. C, MUHAMMAD SALAHUDEEN MANSUR. 2022. Examining the instructor management benefits of student information system: An empirical investigation. *Social Sciences & Humanities Open*. Elsevier Ltd, 6(1), pp. 100322. .
- JO, H. 2023. Understanding the key antecedents of users' Continuace Intention in the context of smart factory. *Technology Analysis and Strategic Management*, 35(2), pp.153–166.
- KABA, A., ABUREZEQ, I. M., DWEIKAT, F., & ELREFAE, G. A. 2024. The impact of users' experience and satisfaction on users' intention to use digital library resources. *Performance Measurement and Metrics*, 26(1), p.1–16.
- KHAHAR, H. H., VAFAEI-ZADEH, A., HANIFAH, H., & RAMAYAH, T. 2025. Exploring factors influencing the continued use of personal Cloud Computing services: an extended expectation-confirmation

- model. *Journal of Science and Technology Policy Management*, 304.
- KHAYER, A., BAO, Y., & NGUYEN, B. 2020. Understanding Cloud Computing success and its impact on firm performance: an integrated approach. *Industrial Management and Data Systems*, 120(5), pp-963–985.
- KUO, C. S., KANG, Y. AND YANG, H. L. 2023 “Investigating the determinants of Continuance Intention on cloud ERP systems adoption,” *Advances in Mechanical Engineering*, 15(4), pp 1–9.
- LAUDON, K. C. & LAUDON, J. P. 2021. Management Information Systems Managing The Digital Firm seventeenth edition,” in *Pearson*, pp 1–633.
- LI, Y., & WANG, J. 2021. Evaluating the Impact of Information System Quality on Continuance Intention Toward Cloud Financial Information System. *Frontiers in Psychology*, 12(August), 1–12. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.713353>
- LIU, Y., & WANG, T. 2022. Quality factors and performance outcome of cloud-based marketing system. *Kybernetes*, 51(1), pp 485–503.
- MISHRA, A., SHUKLA, A., RANA, N. P., CURRIE, W. L., & DWIVEDI, Y. K. 2023. Re-examining post-purchase model of information systems continuance: A revised theoretical model using MASEM approach. *International Journal of Information Management*, 68(April 2022), p-102571.
- MOYEENUDIN, H. M., PARVEZ, S. J., ANANDAN, R., & NARAYANAN, K. 2018. Data management with PMS in hotel industry. *International Journal of Engineering and Technology(UAE)*, 7(2.21 Special Issue 21), pp-327–330
- OLIVER, R. L. 1980. A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), pp-460–469.
- PANYAHUTI, ALAM, H. V., NURHAYATI, I., HELNANELIS, TJIWIDJAJA, H., HILMIYATI, F., GUNAWAN, A. A. N., & PRABOWO, G. S. 2024. The role of information system quality and perceived usefulness on user satisfaction and sustainable elearning. *International Journal of Data and Network Science*, 8(3), pp-1531–1540.
- PYTLIKZILLIG, L. M., VOTRUBA, A. M., FLEIG-PALMER, M. M., LEE, J., & KAPPMEIER, M. 2024. The Perceived Influence Model of Trust: Toward a Multi-Trustee Theory. *Group & Organization Management*, 49(2), pp-395-428.
- ROUIBAH, K., QURBAN, H. AND AL-QIRIM, N. 2022. Impact of Risk Perceptions and User Trust on Intention to Re-Use E-Government. *Journal of Global Information Management*, 30(1), pp. 1–29.
- SAAVEDRA, Á., CHOCARRO, R., CORTIÑAS, M., & RUBIO, N. 2023. Impact of process and outcome quality on intention for continued use of voice assistants. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*.
- SCHUBERTH, F. GEOFFREY HUBONA, ELLEN ROEMER, SAM ZAZA, TAMARA SCHAMBERGER, FRANCIS CHUAH, GABRIEL CEPEDA-CARRIÓN, JÖRG HENSELER, 2023. The choice of structural equation modeling technique matters: A commentary on Dash and Paul (2021). *Technological Forecasting and Social Change*. Elsevier Inc., 194 (February), pp. 122665.
- SIAGIAN, H., TARIGAN, Z. J. H., BASANA, S. R., & BASUKI, R. 2022. The effect of perceived security, perceived ease of use, and perceived usefulness on consumer behavioral intention through trust in digital payment platform. *International Journal of Data and Network Science*, 6(3), pp-861–874.
- SOUSA, A. E., CARDOSO, P. & DIAS, F. 2024. The use of artificial intelligence systems in tourism and hospitality: the tourists' perspective. *Administrative sciences*, 14(8).
- TEDJA, B., AL MUSADIEQ, M., KUSUMAWATI, A., & YULIANTO, E. 2024. Systematic literature review using PRISMA: exploring the influence of service quality and perceived value on satisfaction and intention to continue relationship. *Future Business Journal*, 10(1).
- TUMAKU J, JIANXIN REN, KWABENA GYASI BOAKYE, KWAME SIMPE OFORI, AIDATU ABUBAKARI. 2023. Interplay between perceived value, trust and continuance intention: evidence in the sharing economy. *International Journal of Quality and Service Sciences*. 5 (1): pp-74–96.
- VENKATAKRISHNAN, J., ALAGIRISWAMY, R., & PARAYITAM, S. 2023. Web design and trust as moderators in the relationship between e-service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *TQM Journal*, 35(8), pp-2455–2484.
- WANG, CHEN KUN, MOHAMMAD MASUKUJJAMAN, SYED SHAH ALAM, ISMAIL AHMAD , CHIEH-YU LIN & Yi-Hui Ho . 2023. The Effects of Service Quality Performance on Customer Satisfaction for Non-Banking Financial Institutions in an Emerging Economy. *International Journal of Financial Studies*, 11(1).

- ZIBAK, A., SAUERWEIN, C., & SIMPSON, A.
2021. A success model for cyber threat
intelligence management platforms.
Computers and Security, 111, pp-102466.
<https://doi.org/10.1016/j.coe.2021.102>