

Analisis Pengaruh Tata Kelola Teknologi Informasi terhadap Penerimaan Pengguna Aplikasi Fore Coffee Menggunakan Model TAM

Sujatmiko Dwi Kuncoro

Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

22082010185@student.upnjatim.ac.id

Abstrak— Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi dampak dari Tata Kelola Teknologi Informasi terhadap penerimaan pengguna aplikasi Fore Coffee, dengan menggunakan konstruk utama dari Model Technology Acceptance Model (TAM). Dalam lanskap bisnis F&B yang sangat kompetitif, aplikasi seluler (mobile app) telah menjadi instrumen vital untuk loyalitas pelanggan. Penelitian ini mengusulkan model konseptual yang memposisikan Tata Kelola TI diukur melalui dimensi persepsi keselarasan strategis, penyampaian nilai, dan manajemen risiko sebagai variabel eksternal yang signifikan yang memengaruhi *Perceived Usefulness* (PU) dan *Perceived Ease of Use* (PEU). Data dikumpulkan melalui survei kuesioner online dari 100 pengguna aktif aplikasi Fore Coffee di Indonesia. Analisis data menggunakan metode *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata Kelola TI memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU). Selanjutnya, PEOU berpengaruh signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU), dan PU berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI). Temuan ini juga mengonfirmasi adanya pengaruh mediasi tidak langsung yang signifikan dari Tata Kelola TI terhadap PU melalui PEOU. Implikasi manajerial dari temuan ini adalah bahwa investasi pada tata kelola back-end (keamanan, stabilitas, dan penyampaian nilai) merupakan prasyarat fundamental untuk kesuksesan adopsi aplikasi di front-end.

Kata Kunci: Tata Kelola TI, Technology Acceptance Model (TAM), Fore Coffee, Penerimaan Pengguna, PLS-SEM

I. PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah lanskap industri *Food and Beverage* (F&B) secara radikal, melahirkan fenomena yang dikenal sebagai new retail atau tech-enabled coffee chains. Di Indonesia, Fore Coffee, bersama dengan para pesaingnya, telah berhasil memanfaatkan teknologi aplikasi seluler sebagai tulang punggung (backbone) model bisnis mereka. Aplikasi ini bukan lagi sekadar alat bantu pemesanan; ia adalah ekosistem terintegrasi untuk customer engagement, program loyalitas, pemrosesan pembayaran, dan analisis data pelanggan.

Keberhasilan model bisnis ini sangat bergantung pada satu faktor krusial: penerimaan dan adopsi berkelanjutan (continuous adoption) aplikasi tersebut oleh pengguna. Dalam konteks ini, *Technology Acceptance Model* (TAM) telah menjadi kerangka kerja dominan untuk menjelaskan mengapa pengguna menerima atau menolak suatu teknologi

(Davis, 1989). TAM berpostulat bahwa niat pengguna ditentukan oleh dua keyakinan utama: *Perceived Usefulness* (PU) yang dikenal sebagai pandangan tentang manfaat, serta *Perceived Ease of Use* (PEU) yang diartikan sebagai pandangan mengenai kemudahan dalam penggunaan.

Namun, penelitian TAM yang ada saat ini cenderung memiliki keterbatasan signifikan. Mereka sering kali memperlakukan kualitas aplikasi (yang memengaruhi PU dan PEU) sebagai "kotak hitam". Penelitian berfokus pada persepsi pengguna terhadap antarmuka (UI/UX) atau fitur, tanpa mempertanyakan: "Proses organisasi apa yang melahirkan aplikasi yang fungsional, andal, dan aman tersebut?" Sebuah aplikasi yang sering mengalami crash, kebocoran data (data breach), atau fitur yang tidak selaras dengan kebutuhan promosi adalah cerminan dari kegagalan proses di level organisasi.

Di sinilah pentingnya menggabungkan konsep Tata Kelola Teknologi Informasi. IT Governance, seperti yang dijelaskan oleh IT Governance Institute, berkaitan dengan susunan dan proses yang menjamin bahwa teknologi informasi dalam suatu organisasi mendukung serta memperkuat strategi dan tujuan bisnis.. ITG memastikan bahwa keputusan TI selaras dengan strategi bisnis (Strategic Alignment), memberikan nilai yang dijanjikan (Value Delivery), mengelola risiko (Risk Management), dan mengoptimalkan sumber daya (Resource Management).

Artikel ini berargumen bahwa IT Governance yang efektif adalah antecedent (pendahulu) fundamental yang menentukan kualitas pengalaman pengguna. ITG yang baik akan menghasilkan aplikasi yang andal, aman, dan relevan secara strategis, yang pada gilirannya akan dipersepsikan oleh pengguna sebagai lebih berguna (PU) dan lebih mudah digunakan (PEU). Sebaliknya, ITG yang buruk akan bermanifestasi sebagai masalah teknis, keamanan yang lemah, dan fitur yang tidak relevan, yang secara langsung merusak persepsi PU dan PEU, dan pada akhirnya, menghambat penerimaan pengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur dengan menguji secara empiris pengaruh dimensi-dimensi kunci Tata Kelola TI (yang dipersepsikan oleh pengguna) terhadap konstruk TAM dalam konteks spesifik aplikasi Fore Coffee.

II. LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tata Kelola Teknologi Informasi (IT Governance)
Tata kelola teknologi informasi lebih dari sekedar pengelolaan TI. ITG merupakan bidang yang menjadi

tanggung jawab dewan pengurus serta manajemen puncak untuk memastikan teknologi informasi memberikan keuntungan bagi perusahaan. Weill dan Ross (2004) mengartikan ini sebagai penetapan hak untuk mengambil keputusan dan struktur akuntabilitas yang bertujuan untuk mendorong perilaku yang diharapkan dalam pemanfaatan teknologi informasi.

Untuk tujuan penelitian ini, ITG tidak diukur dari perspektif auditor internal, melainkan dari manifestasinya yang dirasakan oleh pengguna akhir. Kami menyesuaikan area perhatian utama dari struktur kerja COBIT (Tujuan Pengendalian untuk Informasi dan Teknologi Terkait): Keselarasan Strategis (*Strategic Alignment*): Fokus pada kesesuaian antara operasional TI dengan strategi bisnis. Dalam konteks aplikasi, ini adalah persepsi pengguna bahwa fitur, promosi, dan fungsionalitas aplikasi benar-benar selaras dengan kebutuhan mereka sebagai konsumen (misalnya, aplikasi memudahkan pembelian, bukan mempersulit).

Penyampaian Nilai (*Value Delivery*): Fokus pada eksekusi proposisi nilai TI. Bagi pengguna, ini adalah persepsi bahwa aplikasi memberikan nilai nyata, seperti diskon yang relevan, sistem poin yang adil, atau kecepatan transaksi yang superior.

Manajemen Risiko (*Risk Management*): Fokus pada perlindungan aset TI dan mitigasi risiko. Bagi pengguna, ini adalah persepsi fundamental tentang keamanan dan keandalan. Apakah aplikasi ini aman untuk menyimpan data pembayaran? Apakah transaksi saya bebas dari keagasan?

2.2. Technology Acceptance Model (TAM) TAM (Davis, 1989) adalah salah satu model paling berpengaruh dalam studi adopsi teknologi. Model ini didasarkan pada *Theory of Reasoned Action* (TRA) dari Fishbein dan Ajzen.

Perceived Usefulness (PU): Diartikan sebagai "sejauh mana individu meyakini bahwa memanfaatkan suatu sistem tertentu akan meningkatkan efektivitas pekerjaan mereka" (atau dalam kasus konsumen, meningkatkan kualitas aktivitas mereka). Contoh: "Menggunakan aplikasi Fore Coffee membantu saya mendapatkan kopi dengan lebih cepat."

Perceived Ease of Use (PEU): Didefinisikan sebagai "sejauh mana individu meyakini bahwa menggunakan suatu sistem tertentu akan dilakukan dengan sedikit usaha." Contoh: "Antarmuka aplikasi Fore Coffee sangat gampang untuk dipahami."

Behavioral Intention to Use (BI): Merujuk pada niat atau kecenderungan seseorang untuk memanfaatkan sistem tersebut di masa yang akan datang.

Hubungan inti dalam TAM adalah bahwa PEU secara positif memengaruhi PU (jika mudah digunakan, terasa lebih berguna), dan keduanya (PU dan PEU) secara positif memengaruhi *Behavioral Intention*.

2.3. Pengembangan Model Konseptual

Penelitian ini menggabungkan ITG sebagai faktor eksternal dalam kerangka TAM. Kami berasumsi bahwa pandangan pengguna mengenai pengelolaan di belakang aplikasi akan memengaruhi pandangan mereka terhadap manfaat dan kemudahan penggunaannya. Model ini mengusulkan bahwa:

H1-H3: Aspek Tata Kelola TI (Keselarasan Strategis, Penyampaian Nilai, Manajemen Risiko) memiliki dampak positif terhadap *Perceived Usefulness* (PU).

H4: Aspek Tata Kelola TI (Manajemen Risiko) memiliki dampak positif terhadap *Perceived Ease of Use* (PEU).

H5-H7: Elemen dasar TAM (PU dan PEU) memiliki dampak positif terhadap *Behavioral Intention* (BI).

III. METODE PENELITIAN

3.1 Desain, Populasi, dan Sampel

Penelitian ini menerapkan pendekatan numerik melalui metode survei. Seluruh pengguna aplikasi Fore Coffee di Indonesia menjadi populasi yang diteliti. Convenience sampling digunakan sebagai teknik dalam pengambilan sampel. Data dikumpulkan secara daring dengan menyebarkan kuesioner.

Sebanyak 100 responden yang valid berpartisipasi dalam penelitian ini. Kriteria inklusi utama adalah responden merupakan pengguna aplikasi Fore Coffee.

3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel Semua item kuesioner diukur menggunakan Skala Likert 5 poin (1=Sangat Tidak Setuju hingga 5=Sangat Setuju). Variabel dan indikator didasarkan pada draf kuesioner yang telah divalidasi dari penelitian sebelumnya (lihat Bagian 2.3).

- Tata Kelola TI (X): Diukur melalui tiga sub-variabel:
 - X1. Persepsi Keselarasan Strategis (KS): 2 indikator (misal: "Fitur aplikasi sesuai kebutuhan").
 - X2. Persepsi Penyampaian Nilai (PN): 3 indikator (misal: "Program loyalitas menguntungkan").
 - X3. Persepsi Manajemen Risiko (MR): 3 indikator (misal: "Data pribadi aman").
- *Perceived Ease of Use* (PEU) (M1): Diukur melalui 3 indikator (misal: "Aplikasi mudah dioperasikan").
- *Perceived Usefulness* (PU) (M2): Diukur melalui 3 indikator (misal: "Aplikasi mempercepat proses pemesanan").
- *Behavioral Intention* (BI) (Y): Diukur melalui 2 indikator (misal: "Berniat terus menggunakan").

3.3 Teknik Analisis Data

Data dievaluasi dengan teknik statistik deskriptif dan inferensial. Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik responden. Analisis inferensial menggunakan analisis model persamaan struktural (*Structural Equation Modeling* - SEM) dengan metode *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji validitas,

reliabilitas, dan hipotesis penelitian. Pengolahan data ini merujuk pada panduan metodologi PLS-SEM (Hair et al., 2017).

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Dari 100 responden, 60% berjenis kelamin perempuan dan 40% laki-laki. Sebagian besar berusia 18–25 tahun (66%) dan merupakan pengguna aktif aplikasi minimal 1–2 kali dalam dua bulan terakhir.

4.2 Analisis Deskriptif Variabel

Tabel 1. Rekapitulasi Statistik Deskriptif Variabel

Variabel	Mean	SD	Kategori
Tata Kelola TI	4.18	0.54	Baik
Perceived Ease of Use	4.25	0.48	Sangat Baik
Perceived Usefulness	4.30	0.50	Sangat Baik
Behavioral Intention	4.15	0.57	Baik

Interpretasi: Secara umum, responden menilai aplikasi Fore Coffee sudah memiliki tata kelola TI dan tingkat kemudahan yang baik.

4.3 Hasil Uji Kualitas Data

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	AVE	CR Cronbach's	Alpha	Keterangan
Tata Kelola TI	0.642	0.884	0.826	Valid & Reliabel
Perceived Ease of Use	0.676	0.901	0.855	Valid & Reliabel
Perceived Usefulness	0.698	0.911	0.864	Valid & Reliabel
Behavioral Intention	0.655	0.892	0.821	Valid & Reliabel

Semua konstruk memiliki nilai $AVE > 0.5$ dan $CR > 0.7$, sehingga valid dan reliabel.

4.4 Analisis Inferensial (PLS-SEM)

Analisis inferensial dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui perangkat lunak SmartPLS 4.0. Metode PLS-SEM dipilih karena kemampuannya untuk menguji model prediktif dengan jumlah sampel relatif kecil ($n = 100$) dan distribusi data yang tidak selalu normal. Analisis dilakukan dalam dua tahap: (1) evaluasi model pengukuran (outer model), dan (2) evaluasi model struktural (inner model).

4.4.1 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Tujuan tahap ini adalah untuk memastikan bahwa setiap konstruk dalam model memiliki validitas dan reliabilitas yang memadai.

- **Validitas Konvergen** diuji melalui nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Semua konstruk memiliki nilai AVE di atas 0.5, menandakan bahwa setiap konstruk mampu menjelaskan lebih dari 50% varians indikatornya.
- **Reliabilitas Internal** diuji dengan *Composite Reliability* (CR) dan *Cronbach's Alpha*. Nilai CR dan Alpha semua konstruk melebihi 0.7 (lihat Tabel 2), yang berarti indikator dalam konstruk konsisten secara internal.
- **Validitas Diskriminan** diuji menggunakan kriteria *Fornell-Larcker* dan *Cross Loading*. Hasil menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat AVE dari setiap konstruk lebih besar daripada korelasinya dengan konstruk lain, sehingga memenuhi kriteria diskriminan.

Dengan demikian, model pengukuran telah memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis struktural.

4.4.2 Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Tahap ini bertujuan untuk menilai hubungan antar konstruk laten berdasarkan hipotesis yang telah diajukan.

- **Nilai R-Square (R^2)** digunakan untuk menilai kekuatan prediksi model.
 - R^2 untuk *Perceived Ease of Use* (PEOU) = **0.465**, yang berarti 46.5% varians PEOU dijelaskan oleh Tata Kelola TI.
 - R^2 untuk *Perceived Usefulness* (PU) = **0.482**, dijelaskan oleh kombinasi Tata Kelola TI dan PEOU.
 - R^2 untuk *Behavioral Intention* (BI) = **0.364**, dijelaskan oleh PU.
- Nilai-nilai ini tergolong **moderate**, yang berarti model memiliki kemampuan prediksi yang cukup baik (Hair et al., 2017).

• Uji Signifikansi Jalur (Path Coefficient Test)

dilakukan menggunakan prosedur *bootstrapping* sebanyak 5000 resampling. Hasil ditunjukkan pada Tabel 3:

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	t-Statistik	p-Value	Keterangan
Tata Kelola TI → PEOU	0.682	9.42	0.000	Signifikan
PEOU → PU	0.514	7.13	0.000	Signifikan
PU → BI	0.603	8.56	0.000	Signifikan

Hubungan Antar Variabel	Koefisien Jalur	t-Statistik	p-Value	Keterangan
Tata Kelola TI → PU (tidak langsung)	0.351	5.21	0.000	Signifikan

Hasil ini menunjukkan bahwa semua hubungan dalam model signifikan pada tingkat kepercayaan 95% ($p < 0.05$).

• Uji Efek Mediasi

Analisis *indirect effect* memperlihatkan bahwa Tata Kelola TI berpengaruh signifikan terhadap PU melalui PEOU ($\beta = 0.351$; $t = 5.21$). Dengan demikian, PEOU berfungsi sebagai mediator parsial dalam hubungan antara Tata Kelola TI dan PU.

Ini menegaskan bahwa tata kelola TI yang baik — terutama dalam aspek keamanan dan stabilitas sistem — meningkatkan persepsi kemudahan penggunaan, yang pada gilirannya meningkatkan persepsi manfaat aplikasi.

4.4.3 Evaluasi Kecocokan Model (Goodness-of-Fit)

Uji *Goodness-of-Fit* (GoF) dilakukan untuk mengukur seberapa baik model keseluruhan menjelaskan data empiris. Nilai GoF dihitung menggunakan rumus:

Gambar 3. Perhitungan Goodness of Fit (GoF)

$$\begin{aligned}
 Gof &= \sqrt{AVE \times R^2} \\
 &= \sqrt{0,585 \times 0,743} \\
 &= \sqrt{0,434} \\
 Gof &= 0,659
 \end{aligned}$$

Diperoleh hasil $GoF = \sqrt{(0.667 \times 0.437)} = 0.54$, yang menurut Wetzels et al. (2009) tergolong kategori “baik” ($GoF > 0.36$). Dengan demikian, model penelitian ini dapat dikatakan memiliki kecocokan yang baik terhadap data empiris.

4.4.4 Analisis Komparatif (PLS-SEM vs CB-SEM) Sebagai tambahan, pendekatan **CB-SEM (Covariance-Based SEM)** digunakan secara eksploratif untuk membandingkan stabilitas model. Hasil menunjukkan bahwa struktur jalur dan arah hubungan antar variabel tetap konsisten, dengan indeks kecocokan ($\chi^2/df = 1.97$, RMSEA = 0.046, CFI = 0.951, TLI = 0.939) berada dalam rentang “fit” yang direkomendasikan. Hal ini memperkuat validitas model konseptual yang diusulkan.

4.5 Pembahasan

Hasil uji hipotesis (Tabel 3) memberikan bukti empiris yang kuat untuk model yang diusulkan.

- **Pengaruh Tata Kelola TI (H1 dan H4):** Tata Kelola TI terbukti berpengaruh signifikan terhadap PEOU (Koefisien Jalur = 0.682; $t = 9.42$). Ini menunjukkan bahwa ketika pengguna mempersepsikan aplikasi dikelola dengan baik (aman, andal, stabil), mereka juga mempersepsikannya sebagai lebih mudah digunakan. Lebih lanjut, uji mediasi menunjukkan bahwa Tata Kelola TI secara tidak langsung juga berpengaruh signifikan terhadap PU (Koefisien Jalur = 0.351; $t = 5.21$).
- **Validasi Model TAM (H2 dan H3):** Sesuai dengan teori TAM (Davis, 1989), PEOU berpengaruh positif dan signifikan terhadap PU (Koefisien Jalur = 0.514; $t = 7.13$). Artinya, kemudahan penggunaan aplikasi secara langsung meningkatkan persepsi kegunaannya. Selanjutnya, PU terbukti sebagai prediktor terkuat untuk *Behavioral Intention* (Koefisien Jalur = 0.603; $t = 8.56$), menunjukkan bahwa semakin bermanfaat aplikasi dirasakan, semakin tinggi niat pengguna untuk terus menggunakannya.

Dengan demikian, efektivitas tata kelola TI Fore Coffee dapat menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kemudahan penggunaan, yang pada gilirannya mendorong persepsi kegunaan dan loyalitas pengguna.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis PLS-SEM terhadap 100 responden, penelitian ini menarik kesimpulan berikut:

1. Tata Kelola Teknologi Informasi (ITG) terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan secara statistik terhadap *Perceived Ease of Use* (PEOU) aplikasi Fore Coffee.
2. Konstruk inti TAM tervalidasi: *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU), dan *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention* (BI).
3. Tata Kelola TI juga terbukti memiliki pengaruh mediasi (tidak langsung) yang signifikan terhadap *Perceived Usefulness* (PU) melalui PEOU.

Penelitian ini memvalidasi argumen secara empiris bahwa Tata Kelola TI yang efektif (terutama dalam manajemen risiko dan stabilitas sistem) adalah anteseden fundamental yang mendorong persepsi kemudahan penggunaan, yang pada akhirnya mengunci penerimaan dan loyalitas pengguna.

5.2 Implikasi Manajerial dan Saran

Bagi manajemen Fore Coffee, temuan ini adalah validasi bahwa investasi pada infrastruktur back-end (keamanan,

stabilitas server, dan manajemen data) sangat vital dan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Saran utama adalah:

- Pertahankan Kepercayaan: Pengaruh kuat ITG terhadap PEOU menunjukkan bahwa kepercayaan teknis (keamanan, stabilitas) adalah aset terbesar. Ini harus dipertahankan secara ketat.
- Fokus pada Nilai Inti: Program loyalitas dan promo (PN) adalah pendorong utama kegunaan (PU). Tata kelola harus memastikan proses ini tetap lancar dan relevan.

5.3 Keterbatasan dan Penelitian Mendatang

Keterbatasan penelitian ini mencakup penggunaan convenience sampling yang dapat membatasi generalisasi hasil. Meskipun model terbukti signifikan, penelitian ini tidak menguji semua kemungkinan variabel eksternal lainnya.

- ### 5.4 Disarankan bahwa penelitian yang akan datang sebaiknya:
- (1) Menggunakan sampel yang lebih luas dan representatif untuk meningkatkan validitas eksternal, dan
 - (2) Menganalisis variabel Tata Kelola TI secara lebih rinci (misalnya, membandingkan dampak Risk Management vs. Value Delivery secara terpisah) untuk menemukan titik masalah spesifik yang mungkin tidak terlihat oleh mayoritas.

REFERENSI

- [1] Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- [2] DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30. <https://doi.org/10.1080/07421222.2003.11045748>
- [3] Fishbein, M., & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention, and behavior: An introduction to theory and research*. Addison-Wesley.
- [4] Hair Jr, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2017). *A primer on partial least squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* (2nd ed.). Sage Publications.
- [5] ISACA. (2018). *COBIT 2019 framework: Introduction and methodology*. ISACA.
- [6] IT Governance Institute (ITGI). (2007). *COBIT 4.1: Framework, control objectives, management guidelines, maturity models*. IT Governance Institute.
- [7] Weill, P., & Ross, J. W. (2004). *IT Governance: How top performers manage IT decision rights for superior results*. Harvard Business School Press.
- [8] Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- [9] Ali, S., & Green, P. (2012). Effective information technology (IT) governance mechanisms: An IT outsourcing perspective. *Information Systems Frontiers*, 14(2), 179–193. <https://doi.org/10.1007/s10796-010-9262-y>
- [10] Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships. *European Journal of Information Systems*, 17(3), 236–263. <https://doi.org/10.1057/ejis.2008.15>
- [11] Marbán, O., Calderón, F., & Moreo, A. (2022). Digital transformation and IT governance: A systematic literature review. *Information Systems Frontiers*, 24(5), 1319–1339. <https://doi.org/10.1007/s10796-021-10137-7>
- [12] Oliveira, T., Thomas, M., Baptista, G., & Campos, F. (2016). Mobile payment: Understanding the determinants of customer adoption and intention to recommend the technology. *Computers in Human Behavior*, 61, 404–414. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2016.03.030>
- [13] Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk and self-efficacy. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139. <https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- [14] Hsu, C. L., & Lin, J. C. C. (2016). Effect of perceived value and social influences on mobile app stickiness and in-app purchase intention. *Technological Forecasting and Social Change*, 108, 42–53. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2016.04.012>
- [15] Alreemy, Z., Chang, V., Walters, R. J., & Wills, G. (2016). Critical success factors (CSFs) for information technology governance (ITG). *International Journal of Information Management*, 36(6), 907–916. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2016.05.017>
- [16] Wong, K. K. K. (2013). Partial least squares *Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) techniques using SmartPLS. *Marketing Bulletin*, 24(1), 1–32.
- [17] Chin, W. W. (1998). The partial least squares approach to structural equation modeling. In G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research* (pp. 295–336). Lawrence Erlbaum Associate