

Analisis Continuance Intention Pada Google Scholar Menggunakan Expectation Confirmation Model (ECM), Information Quality Dan Service Quality

Wildan Mufti Ma'arif¹, Faris Muslihul Amin², Andhy Permadi³.

^{1,2,3}Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: wildanmufti864@gmail.com

Abstrak– Google Scholar merupakan salah satu platform pencarian literatur ilmiah yang banyak digunakan oleh mahasiswa untuk mendukung kegiatan akademik dan penelitian. Meskipun demikian, berbagai permasalahan terkait kualitas informasi dan kualitas layanan masih ditemukan, seperti ketidakakuratan metadata, hasil pencarian yang kurang relevan, serta ketidakkonsistenan layanan yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *Continuance Intention* penggunaan Google Scholar dengan mengintegrasikan *Expectation Confirmation Model* (ECM), *Information Quality*, dan *Service Quality*. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 220 mahasiswa dari lima perguruan tinggi negeri di Surabaya yang pernah menggunakan Google Scholar. Data dikumpulkan melalui kuesioner daring dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction*. Selain itu, *Information Quality* dan *Service Quality* berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*, sedangkan *Service Quality* juga berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*. Penelitian ini menemukan bahwa *Perceived Usefulness* tidak berpengaruh langsung terhadap *Continuance Intention*, sementara *Satisfaction* menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong penggunaan berkelanjutan Google Scholar. Kontribusi penelitian ini terletak pada pengembangan model *Expectation Confirmation Model* dalam konteks layanan pencarian literatur akademik melalui integrasi variabel *Information Quality* dan *Service Quality*. Temuan penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan layanan akademik digital untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.

Kata Kunci: Google Scholar, Expectation Confirmation Model (ECM), Information Quality, Service Quality, Continuance Intention.

Abstract- Google Scholar is one of the most widely used academic literature search platforms among university students to support learning and research activities. However, several issues related to information quality and service quality remain, including inaccurate metadata, less relevant search results, and service inconsistencies that may affect user experience. This study aims to analyze the factors influencing users' continuance intention to use Google Scholar by integrating the Expectation Confirmation Model (ECM), Information Quality, and Service Quality. A quantitative approach was employed using a survey method involving 220 students from five public universities in Surabaya who had experience using Google Scholar. Data were collected through an online questionnaire and analyzed using Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The results indicate that Confirmation has a positive and significant effect on both Perceived Usefulness and Satisfaction. Furthermore, Information Quality and Service Quality positively influence Perceived Usefulness, while Service Quality also has a positive and significant effect on Satisfaction. The findings reveal that Perceived Usefulness does not directly affect Continuance Intention, whereas Satisfaction emerges as the most influential factor in encouraging the continued use of Google Scholar. This study contributes to the extension of the ECM framework within the context of academic literature search services by incorporating Information Quality and Service Quality variables. The findings are expected to provide practical insights for developers of digital academic platforms in improving service quality and user experience.

Keywords: Google Scholar, Expectation Confirmation Model (ECM), Information Quality, Service Quality, Continuance Intention.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah cara mahasiswa memperoleh, mengelola, dan memanfaatkan sumber informasi akademik. Salah satu platform yang banyak digunakan dalam kegiatan akademik adalah Google Scholar, yaitu layanan pencarian literatur ilmiah yang menyediakan akses terhadap artikel jurnal, prosiding, buku, tesis, dan berbagai publikasi ilmiah lainnya. Keberadaan platform ini membantu mahasiswa memperoleh referensi secara lebih cepat dan efisien dibandingkan pencarian konvensional melalui perpustakaan. Dalam lingkungan pendidikan tinggi yang semakin terdigitalisasi, Google Scholar menjadi salah satu sumber utama yang digunakan untuk mendukung kegiatan pembelajaran, penyusunan tugas, penelitian, serta penulisan karya ilmiah [1]. Kemudahan akses dan cakupan sumber informasi yang luas menjadikan platform ini sebagai bagian penting dalam aktivitas akademik mahasiswa.

Meskipun Google Scholar banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa, berbagai permasalahan masih ditemukan dalam penggunaannya. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa pengguna sering mengalami kendala berupa keterbatasan akses terhadap artikel berbayar, hasil pencarian yang tidak selalu relevan, serta gangguan teknis yang memengaruhi pengalaman penggunaan platform tersebut [2]. Selain itu, beberapa penelitian juga mengidentifikasi adanya permasalahan terkait kualitas informasi yang disediakan, seperti kesalahan metadata pada judul, nama penulis, tahun publikasi, hingga munculnya false-positive citations, yaitu sitasi yang tercatat meskipun dokumen sebenarnya tidak mengutip sumber tersebut [3]. Permasalahan lain juga ditemukan pada aspek kualitas layanan, di mana hasil pencarian yang sama tidak selalu menghasilkan keluaran yang konsisten ketika dilakukan pada waktu yang berbeda sehingga menimbulkan persoalan reproducibility dalam pencarian ilmiah [4]. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan masih menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk menjaga keberlanjutan penggunaan Google Scholar oleh mahasiswa.

Dalam kajian perilaku pengguna sistem informasi, keberlanjutan penggunaan teknologi umumnya dijelaskan melalui konsep Continuance Intention, yaitu niat pengguna untuk terus menggunakan suatu sistem setelah memperoleh pengalaman penggunaan sebelumnya [5]. Salah satu model yang paling banyak digunakan untuk menjelaskan perilaku tersebut adalah Expectation Confirmation Model (ECM) yang dikembangkan oleh Bhattacherjee [6]. Model ini menjelaskan bahwa niat penggunaan berkelanjutan dipengaruhi oleh Confirmation, Perceived Usefulness, dan Satisfaction yang diperoleh pengguna setelah menggunakan suatu sistem. Berbagai penelitian telah membuktikan bahwa ECM mampu menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan pada berbagai layanan digital, seperti mobile banking, e-wallet, Massive Open Online Courses (MOOCs), dan e-learning [7]. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna menjadi faktor utama yang menentukan apakah suatu teknologi akan terus digunakan dalam jangka panjang.

Meskipun demikian, penelitian mengenai penggunaan berkelanjutan Google Scholar masih relatif terbatas dibandingkan penelitian pada layanan digital lainnya. Sebagian besar penelitian terdahulu berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna menggunakan model DeLone and McLean Information Systems Success Model tanpa mengkaji niat penggunaan berkelanjutan secara komprehensif. Penelitian lain yang menggunakan ECM umumnya dilakukan pada konteks mobile banking, virtual classroom, e-learning, dan layanan pembayaran digital sehingga karakteristik pengguna serta konteks penggunaan yang diteliti berbeda dengan layanan pencarian literatur akademik. Selain itu, belum banyak penelitian yang mengintegrasikan variabel Information Quality dan Service Quality ke dalam model ECM untuk menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan Google Scholar. Padahal, kedua variabel tersebut merupakan faktor penting yang secara langsung memengaruhi persepsi manfaat dan kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi [8]. Oleh karena itu, masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) terkait pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan berkelanjutan Google Scholar dengan mengintegrasikan aspek kualitas informasi dan kualitas layanan ke dalam kerangka ECM.

Berdasarkan fenomena dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Continuance Intention penggunaan Google Scholar dengan mengintegrasikan Expectation Confirmation Model (ECM), Information Quality, dan Service Quality. Penelitian dilakukan pada mahasiswa dari lima perguruan tinggi negeri di Surabaya yang telah menggunakan Google Scholar dalam aktivitas akademiknya. Integrasi kedua variabel eksternal tersebut diharapkan mampu memberikan penjelasan yang lebih komprehensif mengenai bagaimana kualitas informasi dan kualitas layanan memengaruhi Perceived Usefulness, Satisfaction, serta Continuance Intention pengguna. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguji hubungan antar konstruk utama dalam ECM, tetapi juga memperluas model tersebut melalui penambahan faktor-faktor yang relevan dengan karakteristik layanan pencarian literatur akademik.

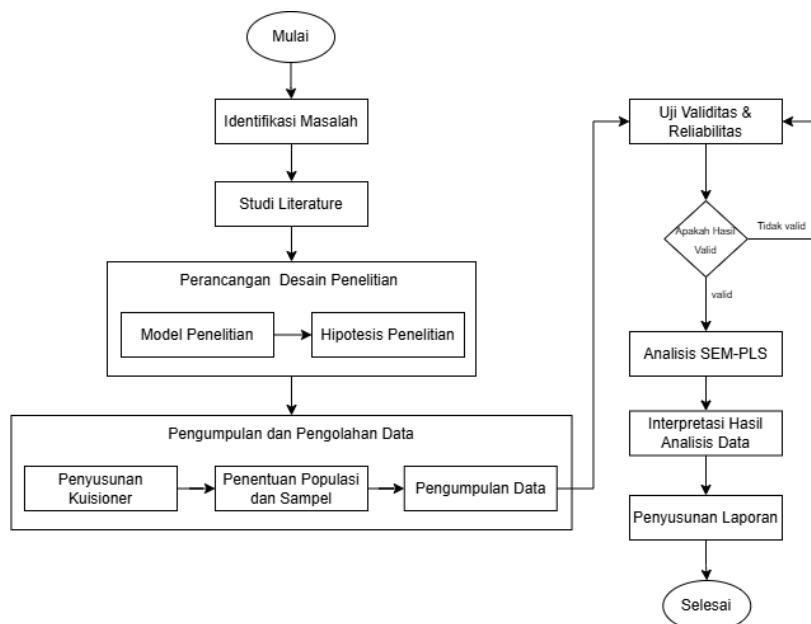
Kontribusi penelitian ini terletak pada pengembangan model ECM dalam konteks penggunaan Google Scholar yang masih jarang diteliti, khususnya melalui integrasi variabel Information Quality dan Service Quality. Dari sisi teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai perilaku penggunaan berkelanjutan sistem informasi akademik dengan memberikan bukti empiris mengenai hubungan antara Confirmation, Perceived Usefulness, Satisfaction, Information Quality, Service Quality, dan Continuance Intention. Dari sisi praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang layanan Google Scholar untuk meningkatkan kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi perguruan tinggi dalam memahami faktor-faktor yang mendorong mahasiswa untuk terus memanfaatkan platform pencarian literatur digital dalam mendukung kegiatan akademik dan penelitian.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Alur Penelitian

Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi masalah dan studi literatur terkait penggunaan berkelanjutan Google Scholar. Selanjutnya dilakukan penyusunan instrumen penelitian berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Tahap berikutnya adalah penyebaran kuesioner kepada mahasiswa yang memenuhi kriteria penelitian.

Data yang terkumpul kemudian dilakukan proses seleksi dan pengolahan menggunakan SmartPLS 4. Setelah itu dilakukan evaluasi model pengukuran dan model struktural untuk menguji hipotesis penelitian. Tahap akhir berupa interpretasi hasil analisis dan penarikan kesimpulan penelitian.



Gambar 1 Alur Penelitian

2.2. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi Continuance Intention penggunaan Google Scholar. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu menjelaskan hubungan antarvariabel secara objektif melalui pengujian hipotesis berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Model penelitian yang digunakan mengadopsi Expectation Confirmation Model (ECM) yang dikembangkan oleh Bhattacherjee dengan menambahkan variabel Information Quality dan Service Quality sebagai variabel eksternal.

2.3. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif yang pernah menggunakan Google Scholar pada lima perguruan tinggi negeri di Surabaya, yaitu Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA), Universitas Airlangga (UNAIR), Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS), Universitas Negeri Surabaya (UNESA), dan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur (UPN Veteran Jawa Timur).

Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria responden merupakan mahasiswa aktif dan pernah menggunakan Google Scholar untuk keperluan akademik. Pengumpulan data menghasilkan 282 respons, namun setelah dilakukan proses penyaringan dan pemeriksaan kualitas data, sebanyak 62 respons dinyatakan tidak memenuhi kriteria sehingga jumlah data yang digunakan dalam analisis akhir sebanyak 220 responden.

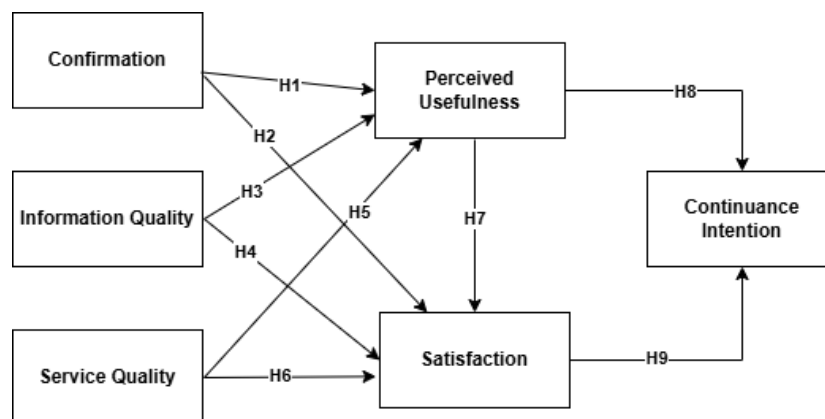
2.4. Teknik Pengumpulan Data

Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring menggunakan Google Form. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator yang diadaptasi dari penelitian terdahulu yang relevan dengan masing-masing konstruk penelitian. Pengukuran variabel dilakukan menggunakan skala Likert lima poin yang terdiri atas nilai 1 (sangat tidak setuju) hingga nilai 5 (sangat setuju).

Variabel yang digunakan dalam penelitian meliputi Confirmation, Information Quality, Service Quality, Perceived Usefulness, Satisfaction, dan Continuance Intention. Setiap variabel diukur menggunakan beberapa indikator yang telah disesuaikan dengan konteks penggunaan Google Scholar.

2.5. Model Penelitian

Penelitian ini mengintegrasikan Expectation Confirmation Model (ECM) dengan variabel Information Quality dan Service Quality untuk menjelaskan perilaku penggunaan berkelanjutan Google Scholar. Dalam model penelitian, Confirmation, Information Quality, dan Service Quality berperan sebagai variabel eksogen. Selanjutnya, Perceived Usefulness dan Satisfaction berperan sebagai variabel mediasi, sedangkan Continuance Intention merupakan variabel endogen.



Gambar 2. Model Penelitian

Pengembangan hipotesis dalam penelitian ini didasarkan pada Expectation Confirmation Model (ECM) yang dikembangkan oleh Bhattacharjee [6] dan model keberhasilan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean [8]. Model tersebut menjelaskan bahwa pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan, kualitas informasi yang baik, dan kualitas layanan yang memadai dapat meningkatkan persepsi manfaat dan kepuasan pengguna. Selanjutnya, persepsi manfaat dan kepuasan yang tinggi akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan sistem pada masa mendatang. Berdasarkan landasan teoritis dan hasil penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut.

Hipotesis Pengaruh Langsung

H1: Confirmation berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness.

H2: Confirmation berpengaruh positif terhadap Satisfaction.

H3: Information Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness.

H4: Information Quality berpengaruh positif terhadap Satisfaction.

H5: Service Quality berpengaruh positif terhadap Perceived Usefulness.

H6: Service Quality berpengaruh positif terhadap Satisfaction.

H7: Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Satisfaction.

H8: Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Continuance Intention.

H9: Satisfaction berpengaruh positif terhadap Continuance Intention.

Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (Mediasi)

H10: Confirmation berpengaruh positif terhadap Continuance Intention melalui Perceived Usefulness dan Satisfaction.

H11: Information Quality berpengaruh positif terhadap Continuance Intention melalui Satisfaction.

H12: Information Quality berpengaruh positif terhadap Continuance Intention melalui Perceived Usefulness.

H13: Service Quality berpengaruh positif terhadap Continuance Intention melalui Satisfaction.

H14: Service Quality berpengaruh positif terhadap Continuance Intention melalui Perceived Usefulness.

2.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4. Metode PLS-SEM dipilih karena mampu menganalisis hubungan antar konstruk laten secara simultan serta sesuai digunakan untuk penelitian yang bersifat prediktif dan pengembangan model.

Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (outer model) dan evaluasi model struktural (inner model). Evaluasi outer model meliputi pengujian validitas konvergen menggunakan nilai outer loading dan Average Variance Extracted (AVE), validitas diskriminan menggunakan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT), serta reliabilitas menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha. Sementara itu, evaluasi inner model dilakukan melalui pengujian koefisien determinasi (R-Square), ukuran efek (f-square), relevansi prediktif (Q-square), serta pengujian hipotesis menggunakan prosedur bootstrapping sebanyak 5.000 subsampel.

2.7. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan memperhatikan nilai outer loading yang direkomendasikan lebih besar dari 0,70 dan nilai Average Variance Extracted (AVE) yang melebihi 0,50. Reliabilitas konstruk dievaluasi menggunakan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha dengan batas minimum 0,70. Selain

itu, validitas diskriminan diuji menggunakan pendekatan Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) untuk memastikan setiap konstruk memiliki tingkat perbedaan yang memadai.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Karakteristik Responden

Hasil Penelitian ini melibatkan 220 responden yang merupakan mahasiswa aktif dari lima perguruan tinggi negeri di Surabaya dan pernah menggunakan Google Scholar. Karakteristik responden dianalisis berdasarkan jenis kelamin, asal perguruan tinggi, dan lama penggunaan Google Scholar. Analisis karakteristik responden bertujuan untuk memberikan gambaran umum mengenai profil responden yang menjadi objek penelitian.

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	134	60,9
Perempuan	86	39,1
Total	220	100,0

Berdasarkan Tabel 3.1, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 134 orang atau 60,9%, sedangkan responden perempuan sebanyak 86 orang atau 39,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa partisipasi responden laki-laki dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan responden perempuan.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Asal Perguruan Tinggi	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Universitas Airlangga (UNAIR)	53	24,1
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA)	51	23,2
Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS)	48	21,8
Universitas Negeri Surabaya (UNESA)	37	16,8
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur (UPN Veteran Jatim)	31	14,1
Total	220	100,0

Berdasarkan Tabel 3.2, responden penelitian berasal dari lima perguruan tinggi negeri di Surabaya. Responden terbanyak berasal dari Universitas Airlangga (UNAIR) sebanyak 53 orang atau 24,1%, diikuti Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya (UINSA) sebanyak 51 orang atau 23,2%, Institut Teknologi Sepuluh Nopember (ITS) sebanyak 48 orang atau 21,8%, Universitas Negeri Surabaya (UNESA) sebanyak 37 orang atau 16,8%, serta Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur (UPN Veteran Jatim) sebanyak 31 orang atau 14,1%. Sebaran responden yang relatif merata menunjukkan bahwa data penelitian berhasil merepresentasikan mahasiswa dari berbagai perguruan tinggi yang menjadi objek penelitian.

Tabel 3. Lama Penggunaan | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |

Lama Penggunaan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
< 1 bulan	17	7,7
1–6 bulan	50	22,7
6–12 bulan	41	18,6
1–2 tahun	41	18,6
> 2 tahun	71	32,3
Total	220	100,0

Berdasarkan Tabel 3.3, mayoritas responden telah menggunakan Google Scholar selama lebih dari 2 tahun, yaitu sebanyak 71 orang atau 32,3%. Selanjutnya, sebanyak 50 orang atau 22,7% telah menggunakan Google Scholar selama 1–6 bulan. Responden yang telah menggunakan Google Scholar selama 6–12 bulan dan 1–2 tahun masing-masing berjumlah 41 orang atau 18,6%, sedangkan responden dengan lama penggunaan kurang dari 1 bulan berjumlah 17 orang atau 7,7%. Hasil ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan Google Scholar sehingga mampu memberikan penilaian yang relevan terhadap variabel-variabel yang diteliti.

3.2 Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Berdasarkan Evaluasi model pengukuran dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas konstruk penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan nilai outer loading, Average Variance Extracted (AVE), dan Composite Reliability (CR). Suatu indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai outer loading lebih dari 0,60, sedangkan suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai AVE lebih dari 0,50 dan nilai Composite Reliability lebih dari 0,70 [9].

Tabel 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Konstruk

Konstruk	Rentang Outer Loading	AVE	Composite Reliability	Keterangan
Confirmation (CF)	0,637–0,776	0,529	0,770	Valid dan Reliabel
Continuance Intention (CI)	0,762–0,801	0,611	0,825	Valid dan Reliabel
Information Quality (IQ)	0,689–0,802	0,558	0,791	Valid dan Reliabel
Perceived Usefulness (PU)	0,688–0,744	0,516	0,810	Valid dan Reliabel
Service Quality (SQ)	0,722–0,768	0,551	0,786	Valid dan Reliabel
Satisfaction (ST)	0,700–0,768	0,538	0,823	Valid dan Reliabel

Berdasarkan Tabel 3.2, seluruh indikator memiliki nilai outer loading di atas 0,60 sehingga memenuhi kriteria validitas konvergen. Selain itu, seluruh konstruk memiliki nilai AVE lebih besar dari 0,50 dan nilai Composite Reliability lebih besar dari 0,70. Dengan demikian, seluruh konstruk dalam penelitian ini dinyatakan valid dan reliabel sehingga layak digunakan pada tahap pengujian model struktural (inner model) [9].

3.3. Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Evaluasi model struktural (inner model) dilakukan untuk menguji hubungan antar konstruk yang telah dirumuskan dalam hipotesis penelitian. Pengujian dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS 4 dengan tingkat signifikansi 5%. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila memiliki nilai t-statistics lebih besar dari 1,96 dan nilai p-values kurang dari 0,05 [9].

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis Langsung

Hipotesis	Hubungan	Koefisien Jalur	T Statistics	P Values	Keputusan
H1	CF → PU	0,211	3,095	0,002	Diterima
H2	CF → ST	0,322	4,428	0,000	Diterima
H3	IQ → PU	0,238	3,035	0,002	Diterima
H4	IQ → ST	0,020	0,369	0,712	Ditolak
H5	SQ → PU	0,307	3,814	0,000	Diterima
H6	SQ → ST	0,261	4,477	0,000	Diterima
H7	PU → ST	0,390	6,305	0,000	Diterima
H8	PU → CI	0,054	0,536	0,592	Ditolak
H9	ST → CI	0,462	5,998	0,000	Diterima

Berdasarkan Tabel 5, dari sembilan hipotesis langsung yang diuji, sebanyak tujuh hipotesis dinyatakan diterima dan dua hipotesis dinyatakan ditolak. Confirmation terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness dan Satisfaction. Information Quality berpengaruh signifikan terhadap Perceived Usefulness, namun tidak berpengaruh terhadap Satisfaction. Selain itu, Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness serta Satisfaction. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Perceived Usefulness berpengaruh positif terhadap Satisfaction, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap Continuance Intention. Sementara itu, Satisfaction terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Continuance Intention.

Tabel 6. Hasil Pengujian Hipotesis Mediasi

Hipotesis	Hubungan	Koefisien Jalur	T Statistics	P Values	Keputusan
H10	CF → PU → ST → CI	0,038	2,357	0,018	Diterima
H11	IQ → ST → CI	0,009	0,357	0,721	Ditolak
H12	IQ → PU → CI	0,013	0,501	0,616	Ditolak
H13	SQ → ST → CI	0,121	3,650	0,000	Diterima

H14	SQ → PU → CI	0,017	0,500	0,617	Ditolak
-----	--------------	-------	-------	-------	---------

Berdasarkan Tabel 6, hasil pengujian pengaruh tidak langsung menunjukkan bahwa terdapat dua hubungan mediasi yang signifikan. Pertama, Confirmation berpengaruh terhadap Continuance Intention melalui Perceived Usefulness dan Satisfaction. Kedua, Service Quality berpengaruh terhadap Continuance Intention melalui Satisfaction. Sebaliknya, Information Quality tidak menunjukkan pengaruh mediasi yang signifikan baik melalui Satisfaction maupun Perceived Usefulness. Selain itu, jalur mediasi Service Quality melalui Perceived Usefulness juga tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Continuance Intention.

H1 menguji pengaruh Confirmation terhadap Perceived Usefulness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Confirmation berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian antara harapan awal pengguna dengan pengalaman aktual penggunaan Google Scholar, maka semakin tinggi pula persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Hasil ini sejalan dengan Expectation Confirmation Model (ECM) yang menyatakan bahwa konfirmasi terhadap harapan pengguna akan meningkatkan persepsi manfaat suatu sistem. Dalam konteks penelitian ini, mahasiswa yang memperoleh pengalaman penggunaan Google Scholar sesuai dengan harapannya cenderung menilai bahwa platform tersebut mampu membantu pencarian referensi akademik secara lebih efektif.

H2 menguji pengaruh Confirmation terhadap Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Confirmation berpengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction. Temuan ini mengindikasikan bahwa kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual penggunaan Google Scholar mampu meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini mendukung teori yang dikemukakan oleh Bhattacharjee yang menjelaskan bahwa kepuasan pengguna terbentuk ketika kinerja sistem memenuhi atau melampaui harapan awal pengguna. Dengan demikian, pengalaman penggunaan yang positif menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan mahasiswa terhadap Google Scholar.

H3 menguji pengaruh Information Quality terhadap Perceived Usefulness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Information Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas informasi yang baik, seperti akurasi, relevansi, dan kelengkapan informasi, mampu meningkatkan persepsi manfaat pengguna terhadap Google Scholar. Hasil ini sejalan dengan model kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean, yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan faktor penting yang memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat suatu sistem informasi.

H4 menguji pengaruh Information Quality terhadap Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Information Quality tidak berpengaruh signifikan terhadap Satisfaction. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang tersedia pada Google Scholar belum tentu secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Meskipun pengguna memperoleh informasi yang relevan dan akurat, kepuasan mereka kemungkinan lebih dipengaruhi oleh faktor lain seperti kualitas layanan dan pengalaman penggunaan. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas informasi saja tidak cukup untuk membentuk kepuasan pengguna secara langsung.

H5 menguji pengaruh Service Quality terhadap Perceived Usefulness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Perceived Usefulness. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik, seperti kemudahan akses, stabilitas sistem, dan kecepatan layanan, mampu meningkatkan persepsi manfaat pengguna terhadap Google Scholar. Hasil ini mendukung model DeLone dan McLean yang menjelaskan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penggunaan sistem informasi [10].

H6 menguji pengaruh Service Quality terhadap Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang dirasakan pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka. Dalam konteks Google Scholar, kemudahan akses dan konsistensi layanan menjadi faktor yang mampu meningkatkan pengalaman positif pengguna sehingga menciptakan kepuasan yang lebih tinggi.

H7 menguji pengaruh Perceived Usefulness terhadap Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap Satisfaction. Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna yang merasakan manfaat Google Scholar dalam menunjang aktivitas akademik mereka cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Hasil ini sejalan dengan Expectation Confirmation Model yang menjelaskan bahwa persepsi manfaat merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pengguna setelah menggunakan suatu sistem.

H8 menguji pengaruh Perceived Usefulness terhadap Continuance Intention. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perceived Usefulness tidak berpengaruh signifikan terhadap Continuance Intention. Temuan ini mengindikasikan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna belum cukup kuat untuk mendorong niat penggunaan berkelanjutan secara langsung. Hasil ini menunjukkan bahwa pengguna tidak hanya mempertimbangkan manfaat yang diperoleh, tetapi juga mempertimbangkan tingkat kepuasan yang dirasakan selama menggunakan Google Scholar [11].

H9 menguji pengaruh Satisfaction terhadap Continuance Intention. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Satisfaction berpengaruh positif dan signifikan terhadap Continuance Intention. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan faktor utama yang mendorong mahasiswa untuk terus menggunakan Google Scholar. Hasil ini sesuai dengan teori Expectation Confirmation Model yang menempatkan kepuasan sebagai determinan utama niat penggunaan berkelanjutan suatu sistem informasi.

H10 menguji pengaruh Confirmation terhadap Continuance Intention melalui Perceived Usefulness dan Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan mediasi ini berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kesesuaian harapan pengguna mampu meningkatkan persepsi manfaat dan kepuasan yang pada akhirnya mendorong niat penggunaan berkelanjutan Google Scholar. Dengan kata lain, manfaat dan kepuasan berperan sebagai mekanisme yang menjembatani pengaruh Confirmation terhadap Continuance Intention [12].

H11 menguji pengaruh Information Quality terhadap Continuance Intention melalui Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan mediasi ini tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas informasi yang tersedia belum mampu meningkatkan niat penggunaan berkelanjutan melalui kepuasan pengguna. Meskipun kualitas informasi dinilai baik, faktor tersebut belum menjadi penentu utama dalam mendorong keberlanjutan penggunaan Google Scholar.

H12 menguji pengaruh Information Quality terhadap Continuance Intention melalui Perceived Usefulness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan mediasi ini tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas informasi belum mampu mendorong niat penggunaan berkelanjutan melalui persepsi manfaat yang dirasakan pengguna. Hasil ini memperlihatkan bahwa manfaat yang dirasakan dari kualitas informasi belum cukup kuat untuk memengaruhi keputusan pengguna dalam mempertahankan penggunaan Google Scholar.

H13 menguji pengaruh Service Quality terhadap Continuance Intention melalui Satisfaction. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan mediasi ini berpengaruh positif dan signifikan. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan pengguna yang selanjutnya mendorong niat penggunaan berkelanjutan Google Scholar. Dengan demikian, kepuasan terbukti menjadi mediator yang penting dalam hubungan antara kualitas layanan dan keberlanjutan penggunaan [13].

H14 menguji pengaruh Service Quality terhadap Continuance Intention melalui Perceived Usefulness. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan mediasi ini tidak berpengaruh signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun kualitas layanan mampu meningkatkan persepsi manfaat pengguna, pengaruh tersebut belum cukup kuat untuk mendorong niat penggunaan berkelanjutan melalui Perceived Usefulness. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan memiliki peran yang lebih dominan dibandingkan persepsi manfaat dalam membentuk Continuance Intention.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa Satisfaction merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap Continuance Intention penggunaan Google Scholar. Selain itu, Confirmation dan Service Quality terbukti memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan penggunaan Google Scholar oleh mahasiswa lebih banyak ditentukan oleh tingkat kepuasan yang diperoleh selama menggunakan layanan dibandingkan persepsi manfaat yang dirasakan secara langsung. Dengan demikian, upaya peningkatan kualitas layanan dan pengalaman penggunaan menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan penggunaan Google Scholar secara berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 220 mahasiswa dari lima perguruan tinggi negeri di Surabaya, dapat disimpulkan bahwa model *Expectation Confirmation Model* (ECM) yang diintegrasikan dengan *Information Quality* dan *Service Quality* mampu menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi *Continuance Intention* penggunaan Google Scholar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Confirmation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction*. Selain itu, *Information Quality* dan *Service Quality* terbukti berpengaruh positif terhadap *Perceived Usefulness*, sedangkan hanya *Service Quality* yang berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction*. Penelitian ini juga menemukan bahwa *Perceived Usefulness* berpengaruh positif terhadap *Satisfaction*, namun tidak berpengaruh langsung terhadap *Continuance Intention*. Sebaliknya, *Satisfaction* terbukti menjadi faktor yang paling dominan dalam mendorong niat penggunaan berkelanjutan Google Scholar. Pada pengujian mediasi, *Confirmation* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* melalui *Perceived Usefulness* dan *Satisfaction*, sedangkan *Service Quality* berpengaruh terhadap *Continuance Intention* melalui *Satisfaction*. Sementara itu, jalur mediasi yang melibatkan *Information Quality* tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan penggunaan Google Scholar oleh mahasiswa lebih dipengaruhi oleh tingkat kepuasan yang diperoleh selama menggunakan layanan dibandingkan manfaat yang dirasakan secara langsung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses, stabilitas sistem, serta

pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan pengguna menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan untuk mempertahankan penggunaan Google Scholar secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan model ECM pada konteks layanan pencarian literatur akademik serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji perilaku penggunaan berkelanjutan pada sistem informasi akademik dan platform digital sejenis.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, khususnya Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi, yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama proses penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan bimbingan selama penyusunan penelitian. Selain itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh responden dari Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya, Universitas Airlangga, Institut Teknologi Sepuluh Nopember, Universitas Negeri Surabaya, dan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik. Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan motivasi selama proses penelitian hingga artikel ini dapat diselesaikan.

REFERENCES

- [1] A. S. Rafika, H. Yunan Putri, and F. D. Widiarti, “Sebagai Sumber Baru Untuk Kutipan,” *Cerita*, vol. 3, no. 2, p. 13, 2017, [Online]. Available: <https://core.ac.uk/download/pdf/285996222.pdf>
- [2] N. Fitria Mita Permata, T. Khairil Ahsyar, and M. Jazman, “Sistemasi: Jurnal Sistem Informasi Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Google Scholar Sebagai Bahan Referensi Menggunakan Metode Delone and McLean Analysis of Student Satisfaction with Google Scholar Services as Reference using the Delone and McL,” *J. Sist. Inf.*, vol. 13, pp. 2651–2660, 2024, [Online]. Available: <http://sistemasi.ftik.unisi.ac.id>
- [3] R. Sauvayre, “Types of Errors Hiding in Google Scholar Data,” *J. Med. Internet Res.*, vol. 24, no. 5, pp. 1–13, 2022, doi: 10.2196/28354.
- [4] M. Gusenbauer and N. R. Haddaway, “Which academic search systems are suitable for systematic reviews or meta-analyses? Evaluating retrieval qualities of Google Scholar, PubMed, and 26 other resources,” *Res. Synth. Methods*, vol. 11, no. 2, pp. 181–217, 2020, doi: 10.1002/jrsm.1378.
- [5] N. M. A. Triana and M. E. Arif, “Pengaruh Performance Expectancy, Service Quality, dan Social Influence Terhadap Continuance Intention,” *J. Manaj. Pemasar. dan Perilaku Konsum.*, vol. 2, no. 3, pp. 717–727, 2023, doi: 10.21776/jmpk.2022.02.3.14.
- [6] A. Bhattacharjee, “Bhattacharje CONTINUANCE :,” *MIS Quarterly*, vol. 25, no. 3, pp. 351–370, 2001.
- [7] F. El Syafira, “Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Kualitas Layanan Netflix Terhadap Kepuasan Pengguna di Instagram @ Netflixid The Effect Of System Quality , Information Quality , Netflix Service Quality on U,” vol. 8, no. 2, 2024.
- [8] W. H. DeLone and E. R. McLean, “model of information systems success: A ten-year updated,” *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003.
- [9] J. F. Hair, Jeffrey Joe Risher, Marko Sarstedt, and Christian M Ringle, “When to use and how to report the results of PLS-SEM,” 2019.
- [10] W. A. Wibowo, “132491-ID-PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP USER SATISFACTION WEBSITE LION AIRLINES DAN SRIWIJAYA AIRLINES,” pp. 1–15, 2013.
- [11] C. Choridatul and W. Eko, “Innovation Capability Terhadap Kinerja Organisasi : Dynamic Marketing Capability Sebagai Variabel Mediasi,” vol. 9, no. Februari, pp. 88–101, 2024.
- [12] Y. F. Furnamasari *et al.*, “PENDIDIKAN PANCASILA DI ERA DIGITAL : MENGATASI TANTANGAN MORALITAS DAN ETIKA karakter , moral , dan etika bangsa (Saputri & Dewi , 2022). Di tengah era globalisasi dan generasi muda . Moralitas dalam konteks ini merujuk pada prinsip-prinsip dan nilai-n,” *IMEIJ Indo-MathEdu Intellectuals J.*, vol. 5, no. 3, pp. 2719–2727, 2024.
- [13] M. Nusrang, M. Fahmuddin, and H. Hafid, “Penerapan Metode Structural Equation Modelling-Partial Least Squares (SEM-PLS) Dalam Mengevaluasi Faktor-Faktor Yang Squares (SEM-PLS) Dalam Mengevaluasi Faktor-Faktor Yang,” *Pros. Semin. Nas.*, pp. 543–548, 2023, [Online]. Available: <https://journal.unm.ac.id/index.php/Semnasdies62/index>