

# Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi ISD

Annisa Asri Imana

Sistem Informasi Bisnis, Magister Manajemen Sistem Informasi, Universitas Gunadarma  
Jalan Margonda Raya No. 100, Pondok Cina, Depok, Jawa Barat 16424  
E-mail : annisaai@yahoo.com

## Abstrak

PT. Javag merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa teknologi informasi. Jasa yang ditawarkan PT. Javag antara lain perbaikan Hardware dan Software khusus untuk produk Hewlett Packard Indonesia. Dalam memaksimalkan kinerja karyawan dan mempermudah hubungan dengan kostumer, PT. Javag memiliki program system aplikasi Integrated Service Delivery (ISD), dimana pada portal online tersebut karyawan dapat mengolah data dan kostumer dapat mengetahui status dari suatu perangkat yang sedang diperbaiki. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas system, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi ISD menggunakan model DeLone dan McLean. Teknik Pengumpulan data pada penelitian ini dengan cara melakukan penyebaran kuisioner. Metode Analisis data pada penelitian ini menggunakan *Partial Least Square (PLS)* yang merupakan metode alternatif berbasis varian dari metode *Structural Equation Modelling (SEM)* menggunakan SmartPLS. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah kualitas system, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna serta kepuasan pengguna berpengaruh secara positif terhadap manfaat bersih.

**Kata kunci** : Model DeLone, Model McLean, *Structural Equation Modelling (SEM)*, *Partial Least Square (PLS)*

## Pendahuluan

Pada zaman yang telah berkembang pesat saat ini, teknologi informasi banyak mempermudah aktifitas terhadap organisasi. Penggunaan teknologi informasi sangat dibutuhkan untuk menghasilkan informasi yang berkualitas sehingga mampu memberikan kepuasan bagi penggunanya. Teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif, sistem informasi yang menandakan bahwa sistem tersebut sukses.

Sistem informasi yang sukses tentunya harus memiliki kriteria kualitas yang baik. Berdasarkan model Delone dan McLean, terdapat beberapa factor yang dapat mempengaruhi kesuksesan sistem. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Kualitas sistem merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri yang dapat berupa kemudahan dalam penggunaan, kendala sistem itu sendiri, kecanggihan dan

waktu dalam merespon. Kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat berupa hasil output informasi tersebut mudah dimengerti, akurasi, kelengkapan, dan waktu yang tepat. Kualitas layanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena penakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi [9].

PT. Javag merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa teknologi informasi. Jasa yang ditawarkan PT. Javag antara lain perbaikan Hardware dan Software khusus untuk produk Hewlett Packard Indonesia. Dalam memaksimalkan kinerja karyawan dan mempermudah hubungan dengan kostumer, PT. Javag memiliki program sistem *Integrated Service Delivery (ISD)*, dimana pada portal online tersebut karyawan sebagai pengguna dapat memasukkan data yang dibutuhkan seperti data perangkat pada saat diterima, data pemilik perangkat serta keluhan

dari kerusakan perangkat.

Salah satu bentuk kemudahan yang diberikan PT. Javag adalah dengan menyediakan akses untuk menjalankan sistem ISD, dimana pada sistem ISD tersebut *customer service* selaku karyawan penerima perangkat yang akan diperbaiki memasukkan data lengkap mengenai kondisi dan kelengkapan perangkat saat diterima serta data pemilik dari perangkat tersebut. Setelah semua data yang dibutuhkan dimasukkan kedalam sistem, sistem akan mencetak data lengkap perangkat tersebut beserta nomor unik perbaikan perangkat tersebut berupa Case id. Nantinya Case id tersebut dapat digunakan kostumer untuk mengetahui status perbaikan dari perangkat tersebut dan jika perbaikan perangkat sudah selesai dilakukan, maka sistem secara otomatis akan mengirimkan pesan singkat bahwa perangkat sudah selesai diperbaiki ke nomor telepon yang tertera pada data selaku pemilik perangkat.

Saat perangkat yang akan diperbaiki sudah memiliki Case id, selanjutnya perangkat akan dipindahkan kebagian gudang penyimpanan (*Product store*) yang kemudian di serahkan kebagian teknisi. Nantinya teknisi akan melihat kerusakan berdasarkan keluhan kostumer melalui data pada sistem ISD. Dari mulai pemeriksaan awal, menentukan kerusakan, penggantian suku cadang apabila diperlukan hingga melakukan quality control secara keseluruhan semuanya akan dicatat secara detail dan bertahap pada sistem ISD oleh teknisi.

Batasan masalah pada penelitian ini dibatasi pada:

1. Metode pengumpulan data yang diperoleh menggunakan teknik survei dari seluruh karyawan PT. Javag sebagai pengguna aplikasi ISD sebanyak 42 orang.
2. Analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu SEM-PLS dengan alat bantu software pengolah data Smart-PLS.
3. Pengukuran kesuksesan sistem informasi menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Dapat mengetahui pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem ISD.
2. Dapat mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem ISD.
3. Dapat mengetahui pengaruh kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem ISD.

4. Dapat mengetahui pengaruh kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap hasil bersih yang didapat (*net benefit*) oleh PT. Javag

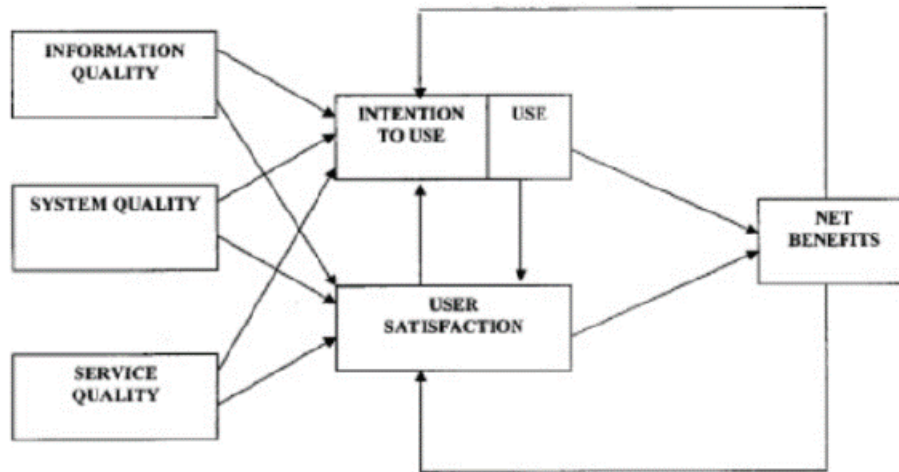
Adapun hasil penelitian yang diharapkan yaitu:

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi evaluasi untuk memperbaiki, menjaga dan tetap memperhatikan efektivitas penerapan aplikasi ISD agar dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan PT. Javag.
2. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas manajemen dengan lebih baik sehingga terdapat keseimbangan diantara permintaan yang datang dari kostumer dengan jumlah karyawan yang ada untuk meningkatkan kinerja karyawan dengan lebih baik lagi.

DeLone dan McLean melakukan studi literatur tentang kesuksesan dan efektivitas. Mereka menemukan kesuksesan suatu sistem informasi dapat dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi sistem informasi, penggunaan sistem informasi, respon pengguna sistem informasi, pengaruh kebiasaan pengguna sistem informasi dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi.

Seiring dengan berkembangnya penelitian tentang implemtasi sistem informasi, model yang dikembangkan oleh DeLone & McLean mendapatkan kritik dan saran berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya. DeLone & McLean pada tahun 2003 memperbaharui modelnya dan memperbaharui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi. Pada model kesuksesan sistem informasi yang DeLone & McLean 2003, terdapat variabel baru yang ditambahkan yaitu kualitas layanan (*service quality*) sebagai salah satu penentu kesuksesan sistem informasi. Variabel dampak individu dan dampak organisasi digabungkan menjadi variabel manfaat bersih (*net benefit*) oleh DeLone & McLean. Perubahan tersebut bertujuan untuk mengevaluasi kesuksesan penerapan sistem informasi dikarenakan pertumbuhan *e-commerce*. Model kesuksesan terbaru oleh DeLone & McLean dapat dilihat pada Gambar 1.

Pada peneliti sebelumnya, pernah dilakukan evaluasi sistem informasi yang dilakukan oleh Mohammad Irfan yang menyatakan jika seseorang merasa puas dengan sistem informasi yang digunakan, maka mereka akan cenderung aman dan nyaman menggunakan sistem informasi tersebut [10]. Dan berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan pada akhirnya mempunyai pengaruh terhadap manfaat.



Gambar 1: Model Kesuksesan BeLone & McLean

Sedangkan Penelitian pada sistem informasi juga telah dilakukan oleh Nuryanto menunjukkan, kualitas sistem dan kualitas layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [1]. Kepuasan pengguna mempunyai pengaruh terhadap manfaat bersih. Namun kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, hasil penelitian tersebut secara parsial mendukung penelitian DeLone dan McLean.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) yang merupakan metode alternatif berbasis varian dari metode Structural Equation Modelling (SEM). Metode SEM adalah Teknik statistik yang digunakan untuk membangun dan menguji model statistik yang biasanya dalam bentuk model sebab dan akibat. Metode PLS mempunyai keunggulan tersendiri dibandingkan dengan metode CB-SEM karena ukuran sampel yang tidak terlalu besar berkisar antara 30-100 dan data tidak harus berdistribusi normal multivariatif. PLS juga dapat digunakan untuk pemodelan struktural dengan indikator bersifat reflektif ataupun formatif.

## Metode Penelitian

Pada penelitian ini data yang diperoleh dari sampel populasi penelitian menggunakan teknik penelitian survei. Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan di Kantor PT. Javag dari seluruh karyawan PT. Javag yang menggunakan sistem aplikasi ISD yaitu sebanyak 42 orang. Pengumpulan data melalui kuesioner yang disajikan melalui serangkaian pernyataan yang telah disusun sebelumnya dengan formulasi dan urutan tertentu yang dibagikan kepada responden sebagai sampel.

Dalam pengukuran kuesioner penelitian ini, setiap responden diminta pendapatnya mengenai be-

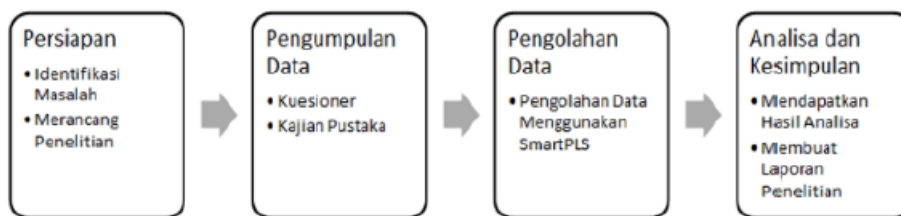
berapa pernyataan dengan kategori kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang masing-masing terdiri dari 4 pernyataan serta kategori kepuasan pengguna dan manfaat bersih yang masing-masing terdiri dari 3 pernyataan. Dengan total jumlah 18 pernyataan tersebut dirancang untuk memperoleh data yang dibutuhkan dengan menyediakan alternatif jawaban di dalam kuesioner sehingga responden tinggal memilih salah satu jawaban yang paling sesuai. Skala penilaian dimulai dari nilai 1 dengan kondisi tanggapan negatif (minimal) sampai nilai 5 dengan kondisi tanggapan positif (maksimal). Pembobotan nilai dijelaskan pada Tabel 1.

Tabel 1: Bobot Skala

No	Jawaban	Bobot Nilai
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Analisis data pada penelitian ini menggunakan Partial Least Square (PLS) yang merupakan metode alternatif berbasis varian dari metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Dengan metode PLS dapat menggunakan ukuran sampel yang tidak terlalu besar berkisar antara 30-100 dan data tidak harus berdistribusi normal multivariatif.

Langkah-langkah penelitian ini meliputi analisis masalah yang dihadapi, perencanaan model, variabel, populasi dan sampel, indikator variabel serta teknik dan metode pengumpulan dan pengolahan data. Langkah-langkah dalam penelitian ini terlihat pada Gambar 2.



Gambar 2: Langkah-Langkah Penelitian

Berdasarkan Gambar 2, langkah-langkah penelitian dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. **Persiapan** Tahap persiapan ini merupakan tahapan awal dalam penelitian ini yang mana peneliti melakukan identifikasi masalah yang dilanjutkan dengan merancang penelitian yang terdiri dari penentuan variabel, populasi, sampel, metode penelitian yang akan diambil, mendefinisikan variabel dan indikator penelitian serta merancang kuesioner.
2. **Pengumpulan Data** Pada tahapan ini, peneliti menyebarkan kuesioner yang telah dirancang kepada seluruh karyawan kantor PT. Javag yang berjumlah 42 orang untuk mendapatkan data-data primer yang dibutuhkan. Selain itu peneliti juga melakukan kajian pustaka untuk mendapatkan data-data sekunder yang dapat mendukung hasil penelitian ini.
3. **Pengolahan Data** Pada tahap ini, kuesioner yang berisi 5 variabel dan memiliki 18 pernyataan, dimana kuisoner tersebut telah diisi oleh responden, selanjutnya akan diolah datanya menggunakan software Smart-PLS oleh peneliti.
4. **Analisa dan Kesimpulan** Setelah data diproses menggunakan software SmartPLS, maka hasil yang didapat akan dianalisa sehingga dapat ditarik kesimpulan dari penelitian ini.

## Hasil dan Pembahasan

Proses pengolahan data di awali dengan pengambilan data melalui survei kuisioner yang disebarkan kepada 42 orang. Pada kuisioner terdapat 18 pernyataan yang terdiri dari 5 bagian. Bagian kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing terdapat 4 pernyataan serta pada bagian kepuasan pengguna dan manfaat bersih terdapat masing-masing 3 pernyataan. Responden yang berpartisipasi pada penelitian ini lebih banyak laki-laki dengan presentase 76% sedangkan responden perempuan mempunyai presentase 24%. usia

responden yang berpartisipasi pada penelitian ini lebih banyak usia dalam rentang 26-35 tahun dengan presentase 74% sedangkan responden dengan rentang usia 18-25 tahun mempunyai presentase 17% dan dalam rentang usia 36-45 tahun mempunyai presentase 9%.

Kuisioner bertujuan untuk mengetahui pengaruh (1) pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna, dan (4) kepuasan pengguna terhadap hasil bersih yang didapat.

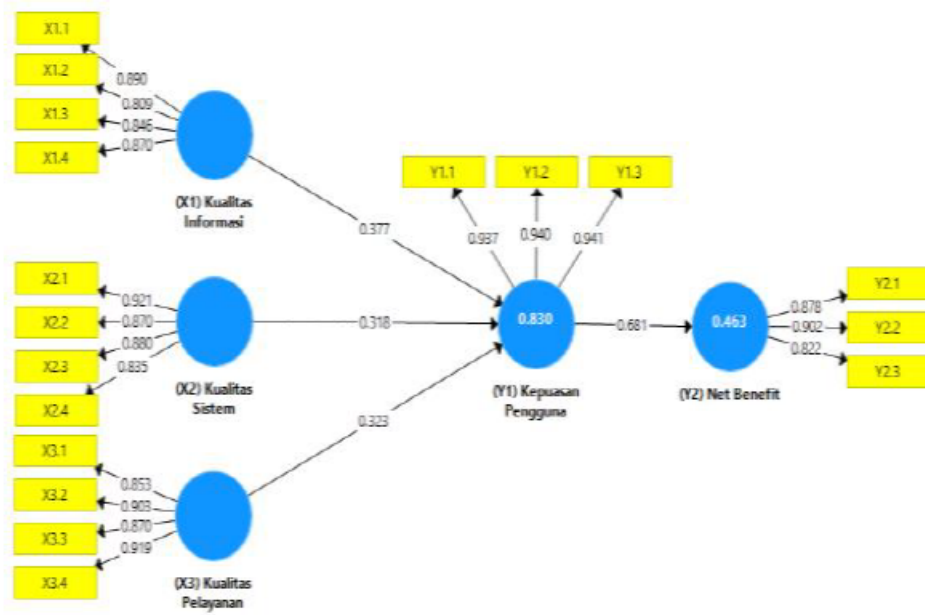
Analisis data dalam penelitian ini menggunakan SEM-PLS dengan alat bantu software pengolahan data Smart-PLS Versi 3.2.8 yang tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dari variabel independen terhadap variabel dependen.

### a. Model Pengukuran (Outer Model)

*Convergent Validity* dari model pengukuran dengan indikator refleksif dinilai berdasarkan korelasi antara *item score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Pada pengujian ini terlihat bahwa nilai *loading factor* dari indikator telah memenuhi kriteria uji validitas, dikarenakan *loading factor* pada masing-masing indikator (item pertanyaan) lebih besar dari 0,5.

Pada Gambar 3 terdapat diagram yang menggambarkan beberapa variabel yang digunakan disimbolkan dengan bulatan biru dan kotak kuning merupakan pernyataan yang diajukan pada masing-masing variabel tersebut. Berdasarkan Gambar 3 tampak bahwa keseluruhan *loading factor* CFA first order menunjukkan bahwa model sudah memenuhi syarat *convergent validity* karena nilai *loading factor* sudah lebih dari 0,5. Artinya seluruh indikator valid sebagai alat ukur untuk variabelnya masing-masing pada variable.

Selanjutnya pengujian akan dilakukan dengan *Average Variance Extracted* (AVE), model memiliki *convergent validity* yang baik dapat dilihat dari nilai AVE, dikatakan valid jika nilai AVE lebih besar dari 0,5. Dari data olah diperoleh hasil seperti di dalam Tabel 2.



Gambar 3: First Order Confirmatory Factor Analysis (Loding Factor)

Tabel 2: Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	(AVE)	Keterangan
Kualitas Informasi	0,730	Valid
Kualitas Sistem	0,770	Valid
Kualitas Pelayanan	0,786	Valid
Kepuasan Pengguna	0,882	Valid
Net Benefit	0,753	Valid

Berdasarkan Tabel 2 di atas terlihat bahwa seluruh nilai AVE > 0,5, hal ini menunjukkan bahwa semua variabel laten dalam model yang diestimasi memenuhi kriteria *convergent validity* (valid).

Validitas diskriminan adalah sejauh mana suatu konstruk benar-benar berbeda dari konstruk lain oleh standar empiris. Dengan demikian, menetapkan validitas diskriminan menyiratkan bahwa suatu konstruk itu unik dan menangkap fenomena yang tidak diwakili oleh konstruk lain dalam model. Secara tradisional, para peneliti mengandalkan tiga ukuran validitas diskriminan yaitu cross loadings dan akar kuadrat AVE. *Cross-loadings* biasanya merupakan pendekatan pertama untuk menilai validitas diskriminan indikator.

Nilai korelasi setiap variabel laten yang dihasilkan dalam uji model pengukuran dapat dilihat pada Tabel 2 yang mana untuk nilai dari akar kuadrat AVE dari setiap variabel laten ditandai dengan efek shading.

Tabel 3: Fornell-Lacker untuk Validitas Diskriminan

	X1	X2	X3	Y1	Y2
X1	0,854				
X2	0,771	0,877			
X3	0,604	0,736	0,887		
Y1	0,817	0,846	0,784	0,939	
Y2	0,675	0,605	0,578	0,681	0,868

Berdasarkan pada Tabel 3 dapat diketahui bahwa nilai akar kuadrat AVE dan nilai korelasi suatu variabel (konstruk) laten dengan konstruk lainnya menunjukkan nilai yang lebih besar. Hal ini dapat disimpulkan bahwa hasil pemeriksaan validitas diskriminan melalui kriteria fornell-lacker untuk konstruk laten secara keseluruhan memiliki nilai validitas diskriminan yang valid.

Pengukuran terhadap reliabilitas konsistensi internal pada penelitian PLS-SEM menggunakan nilai yang disarankan untuk mendapatkan konsistensi internal yang reliabel, yaitu *composite reliability*  $\geq 0,7$  dan *cronbach's alpha*  $\geq 0,7$  menurut Ghozali [4]. Berikut adalah hasil output dari *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*.

Tabel 4: Composite Reliability dan Cronbach's Alpha

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
<b>Kualitas Informasi</b>	0,877	0,915	Reliabel
<b>Kualitas Sistem</b>	0,900	0,930	Reliabel
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,909	0,936	Reliabel
<b>Kepuasan Pengguna</b>	0,933	0,957	Reliabel
<b>Net Benefit</b>	0,839	0,901	Reliabel

Hasil pengujian reliabilitas konstruk sebagaimana disajikan pada Tabel 4 menunjukkan nilai Composite Reliability dan *Cronbachs Alpha* dari semua variabel laten > 0,70. Sehingga semua variabel manifest dalam mengukur variabel laten dalam model yang diestimasi dinyatakan reliabel. Dengan demikian pengujian model struktural (*inner model*) dapat dilanjutkan

**b. Model Struktural (*Inner Model*)**

Variabel (Konstruk) Endogen R Square Keterangan Kepuasan Pengguna 0,830 Kuat Net Benefit 0,463 Lemah Dalam tahap evaluasi model struktural memiliki tujuan untuk dapat memprediksi hubungan antar konstruk laten. Hasil pengujian pada model struktural dapat digunakan untuk melihat apakah data empiris pada penelitian mendukung hubungan dari pengembangan hipotesis yang dibuat. Adanya hubungan hipotesis pada penelitian dapat dilihat dari hubungan antar konstruk laten eksogen dengan konstruk laten endogen dan dari konstruk laten eksogen dengan konstruk laten eksogen lainnya, sehingga dengan melakukan pengujian pada model struktural maka peneliti dapat melihat apakah berdasarkan data empiris hipotesis yang dibuat dalam penelitian ini diterima atau ditolak. Oleh sebab itu, sangat penting untuk terlebih dahulu dilakukan evaluasi secara keseluruhan terhadap *goodness of fit* (GoF) *inner model*.

Tabel 5: Evaluasi Model Struktural

Variabel Endogen	(Konstruk)	R Square	Keterangan
<b>Kepuasan Pengguna</b>		0,830	Kuat
<i>Net Benefit</i>		0,463	Lemah

Hasil pengujian yang ditampilkan pada Tabel 5 menunjukkan nilai  $R^2$  hasil bersih yang didapat sebesar 0,830 > 0,75 tergolong kuat, hasil tersebut menjelaskan bahwa 83% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 17% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diamati di dalam penelitian ini. Sementara nilai  $R^2$  kedua yaitu sebesar 0,463 < 0,50 tergolong lemah, hasil tersebut menjelaskan bahwa 46,3% hasil bersih yang didapat dipengaruhi oleh kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 53,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pengaruh besarnya  $F^2$  memiliki kriteria 0,02 memiliki pengaruh kecil, 0,15 memiliki pengaruh menengah dan 0,35 memiliki pengaruh besar pada level structural yang dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen dapat dilihat pada Tabel 6.

Tabel 6: Effect Size

Observation	$F^2$	Effect Size
<b>Kualitas Informasi</b>	0,336	Menengah
<b>Kualitas Sistem</b>	0,173	Menengah
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0,280	Menengah
<b>Kepuasan Pengguna</b>	0,863	Besar

Observation  $F^2$  Effect Size Kualitas Informasi 0,336 Menengah Kualitas Sistem 0,173 Menengah Kualitas Pelayanan 0,280 Menengah Kepuasan Pengguna 0,863 Besar

**a. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,377 signifikan pada *t-statistic* 2,383 > *t-tabel* 1,96 dan pada *P-value* 0,018 < tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian Hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

**b. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,318 signifikan pada *t-statistic* 2,027 > *t-tabel* 1,96 dan pada *P-value* 0,043 < tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian Hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

**c. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,323 signifikan pada *t-statistic* 2,019 > *t-tabel* 1,96 dan pada *P-value* 0,044 < tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian Hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

**d. Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Hasil Bersih Yang Didapat**

Hasil Pengujian menunjukkan nilai *path coefficient* sebesar 0,681 signifikan pada *t-statistic* 5,199 > *t-tabel* 1,96 dan pada *P-value* 0,000 < tingkat signifikansi 0,05. Dengan demikian Hipotesis yang

menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan kepuasan pengguna terhadap hasil bersih yang didapat dapat diterima, atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan dari kepuasan pengguna terhadap hasil bersih yang didapat.

## Penutup

Berdasarkan temuan dan hasil penelitian yang didapat maka berikut merupakan jawaban atas rumusan masalah.

1. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
2. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
3. Dari hasil pengujian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna.

## Daftar Pustaka

- [1] Andi Arfian, "Analisa Efektifitas dan Kepuasan Pengguna Website Kecamatan Jonggol", Jurnalinkofar, E-ISSN 2581-2920, vol. 1, no. 2, 2017
- [2] William H. DeLone and Ephraim R. McLean, "Information Systems Success: The Quest for Dependent Variable", Journal of Information Systems Research. The Institute of Management Sciences, Vol.3, No.1, pp. 60-95, 1992.
- [3] William H. DeLone and Ephraim R. McLean, "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update", Journal of Management Information Systems, Vol.19, No.4. pp. 9-30, 2003.
- [4] I. Ghazali, "Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square" Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2006.
- [5] J. F. Hair, C. M., Ringle, C. M. and M. Sarstedt, M., "PLS-SEM: Indeed a silver bullet", Journal of Marketing Theory and Practice, Vol.19, No.2, pp. 139-152, 2011.
- [6] A. S. Hussein, "Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan SmartPLS 3.0", in Modul Ajar, hal. 1-29. 2015.
- [7] Jumardi Rio et al., "Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Skripsi Pada Program Studi Teknik Informatika Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Yogyakarta", Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi (SNATI), ISSN 1907-5022, 2015.
- [8] Lei Pui-Wa, Wu Qiong. "Introduction to Structural Equation Modeling: Issues and Practical Considerations", Educational Measurement Issues and Practice, Vol. 26, No.3, pp.33-43, 2007.
- [9] Mohammad Irfan, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Net Benefits Pemakaian Sistem Pembayaran Brivadengan Variabel intervening kepuasan pengguna (validasi model kesuksesan sistem Informasi DeLone dan McLean", Thesis, Magister Manajemen Fak. Ekonomi, UII, 2019.
- [10] Wisudiawan Gede Agung Ary. "Analisis Faktor Kesuksesan Sistem Informasi Menggunakan Model DeLone and McLean", Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan, ISSN 2407-3911, vol. 2, No. 1, 2015.

Penulis berharap pengembangan dalam penelitian ini masih dapat dilakukan. Dari penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti berikan kepada peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan data dan faktor yang lebih kompleks dan belum terjangkau pada penelitian ini.
2. Pengembangan aplikasi dapat dijadikan pengembangan objek penelitian dan dapat dijadikan evaluasi kesuksesan sistem informasi selanjutnya.
3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah variable yang mampu mempengaruhi kepuasan pengguna suatu aplikasi.