

IMPLEMENTASI MODEL DELONE AND MCLEAN UNTUK ANALISA KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI MYINDIHOME

Dwi Atmoko

Universitas Ma'soem
dwiatmoko26@gmail.com

ABSTRACT

The industrial revolution 4.0 has entered many lines of human life ranging from the internet and the creative and digital economy industries. The number of internet users is increasing from years to make Internet Service Providers (ISPs) competing against each other with various services and price choices that may vary. Indihome is one of the internet services provided by Telkom Indonesia. By the end of 2018, Indihome had up to 5 million customers making it the largest internet service provider with the largest number of customers in Indonesia. myIndiHome as an IndiHome internet service customer care application is the application with the highest number of downloads in Indonesia, with more than 1 million downloads. So that this study will test the level of user satisfaction myIndiHome application. This study uses the DeLone and McLean Model as a tool to analyze user satisfaction for the myIndiHome application. The DeLone model in this study uses the variables of information quality, service quality and system quality and user satisfaction. Results of this study note that the quality of myIndiHome application has a significant positive effect on user satisfaction and the quality of myIndiHome application system has a significant positive effect on user satisfaction. However, the quality of myIndiHome application services does not have a significant positive effect on user satisfaction.

Keywords: *DeLone and McLean, User Satisfaction, MyIndiHome.*

ABSTRAK

Revolusi industri 4.0 telah mengubah banyak elemen kehidupan mulai dari gaya hidup, industri, perekonomian dan hiburan. Jumlah pengguna internet yang semakin meningkat dari tahun ketahun membuat penyedia layanan internet atau *Internet Service Provider* (ISP) saling berkompetisi dengan berbagai layanan dan pilihan harga yang bervariasi. Indihome merupakan salah satu layanan internet yang disediakan oleh Telkom Indonesia. Pada akhir tahun 2018, Indihome memiliki pelanggan hingga 5 juta pelanggan yang menjadikannya sebagai layanan penyedia jasa internet dengan jumlah pelanggan terbesar di Indonesia. myIndiHome sebagai aplikasi customer care layanan internet IndiHome merupakan aplikasi dengan jumlah unduh terbanyak di Indonesia, dengan jumlah unduhan lebih dari 1 juta kali unduhan. Sehingga pada penelitian ini akan diuji tingkat kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome. Penelitian ini menggunakan Model DeLone and McLean sebagai alat untuk menganalisa kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome. Model DeLone pada penelitian ini menggunakan variabel kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hasil penelitian ini diketahui bahwa kualitas informasi aplikasi myIndiHome berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna serta kualitas sistem aplikasi myIndiHome berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Namun, kualitas layanan aplikasi myIndiHome tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : DeLone and McLean, kepuasan pengguna, myIndiHome.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Globalisasi telah terjadi diberbagai negara termasuk Indonesia sudah hampir tidak dapat dibendung. Revolusi industri 4.0 telah memasuki banyak elemen kehidupan seperti gaya hidup, industri, perekonomian hingga hiburan. Beberapa teknologi baru mulai diperkenalkan seperti, *big data analysis*, *artificial intelligence*, robotic dan masih banyak lagi. Fenomena tersebut kita kenal sebagai *disruptive innovation* (Utami et al., 2018).

Tahun 2017, pengguna internet telah mencapai sekitar 143,26 juta jiwa setara dengan 54,68% dari total keseluruhan jumlah penduduk Indonesia. Angka tersebut merepresentasikan kenaikan hingga sekitar 10,56 juta jiwa dari hasil survei tahun sebelumnya, yakni tahun 2016. Hal tersebut disampaikan oleh Asosiasi Penyelenggaraan Jasa Internet Indonesia atau APJII pasca menyelesaikan survei penetrasi dan perilaku pengguna internet di Indonesia. Kenaikan ini terjadi akibat pengembangan infrastruktur yang semakin mempermudah masyarakat mendapat akses internet, menurut Sekretaris Jenderal APJII Henri Kasyfi Soemartono (kominfo.go.id) (Soemartono, 2018).

Karakteristik pengguna internet berdasarkan usia didominasi oleh masyarakat berumur 19-34 sebesar 49,52%. Akan tetapi, penetrasi pengguna internet terbesar berada pada umur 13 hingga 18 tahun dengan penetrasi sebesar 75,50% (kominfo.go.id) (Soemartono, 2018). Jumlah pengguna internet yang semakin meningkat dari tahun ketahun membuat penyedia layanan internet atau Internet Service Provider (ISP) saling berkompetisi dengan berbagai layanan dan pilihan harga yang bermacam-macam.

Setidaknya terdapat tiga ISP terbesar di Indonesia yakni, Telkom, Indosat Mega Media (IM2) dan Excelcomindo. Indihome merupakan salah satu layanan internet yang disediakan oleh Telkom Indonesia. Pada akhir tahun 2018, Indihome memiliki pelanggan hingga 5 juta pelanggan yang menjadikannya sebagai layanan penyedia jasa internet dengan jumlah pelanggan terbesar di Indonesia.

Indihome memiliki aplikasi khusus pelanggannya yakni, myIndiHome. Aplikasi ini menyediakan segala jenis informasi yang dibutuhkan oleh pelanggan IndiHome. Saat ini, aplikasi myIndiHome telah diunduh lebih dari 1 juta kali di Google Play Store dengan rating ulasan sebesar 3.7 berdasarkan lebih dari 55 ribu ulasan. Fakta ini juga menjadikan myIndiHome sebagai aplikasi customer care layanan internet dengan jumlah unduh terbanyak di Indonesia. Sehingga pada penelitian ini akan diuji tingkat kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome. Penelitian ini menggunakan Model DeLone and McLean sebagai alat untuk menganalisa kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome. Model DeLone dan McLean digunakan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna (Putra et al., 2017).

Sementara metode lain yang tidak memiliki konstruk tersebut seperti metode TAM yang tidak mengukur kepuasan sistem informasi, karena konsep TAM menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam menerima dan menggunakan sistem informasi, konsep yang digunakan adalah persepsi kemanfaatan, persepsi kemudahan penggunaan, minat perilaku untuk menggunakan, dan kondisi nyata penggunaan sistem (Hanggono et al., 2015).

Begitu juga dengan UTAUT yang merupakan sebuah model penerimaan teknologi yang membahas teori tentang penerimaan teknologi oleh pengguna sistem (Nurhayati & Hidayat, 2019:5). Maka model yang paling cocok digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna berdasarkan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan adalah model DeLone dan McLean. Untuk pengembangan lebih lanjut, maka peneliti mengambil judul menganalisis tentang kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, secara rinci diuraikan rumusan masalahnya adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome?
2. Apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome?
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna terhadap kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome?
4. Apakah kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Maksud dan tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna pengguna aplikasi myIndiHome.
2. Untuk mengetahui apakah kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna pengguna aplikasi myIndiHome.
3. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna pengguna aplikasi myIndiHome.
4. Untuk mengetahui apakah kualitas informasi, kualitas layanan, kualitas sistem berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna aplikasi myIndiHome.

2. METODOLOGI

Metode penelitian yang dilakukan diawali dengan mengumpulkan data dengan berbagai langkah yang ditempuh, diantaranya :observasi yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna IndiHome yang telah mengunduh aplikasi myIndiHome dan studi pustaka guna mencari literatur penelitian terdahulu untuk mencari penelitian apa saja yang pernah dilakukan sebelumnya mengenai dampak dan manfaat yang ditimbulkan dari penggunaan *myIndiHome*. Metode penelitian yang digunakan adalah Model Sukses DeLone & McLean, yang meliputi :

1. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Indikator kualitas sistem tersebut yaitu: Keandalan (*Reliability*), Adaptasi (*Adaptability*), Waktu Respon (*Response Time*), Kegunaan (*Usability*) dan Ketersediaan (*Availability*). Untuk menjadi sistem informasi yang memiliki kualitas sitem yang baik, maka sistem informasi harus memenuhi 5 indikator tersebut (Agustina et al., 2018).

2. Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah bagaimana informasi dapat memenuhi persyaratan secara konsisten serta keinginan pengguna yang membutuhkan informasi. Persepsi pengguna yang akan diukur untuk menggambarkan variabel ini adalah dengan kelengkapan informasi (*completeness*) relevansi informasi (*relevance*), keakuratan informasi (*accuracy*), dan mudah dipahami (*Easy of Understanding*) (Agustina et al., 2018).

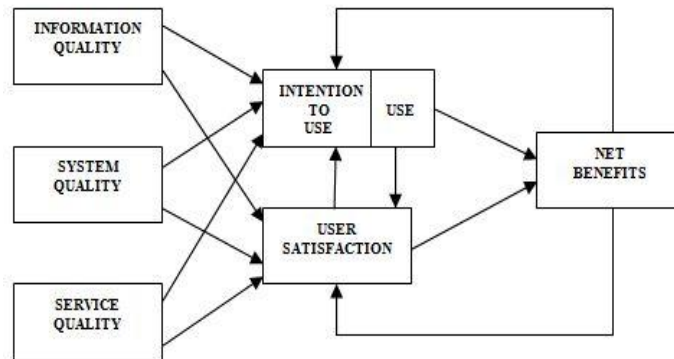
3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi (Agustina et al., 2018).

4. Kegunaan (*use*)

Kegunaan ialah jumlah tingkatan penggunaan sistem oleh pengguna dan maksud dari pengguna untuk memakai sistem tersebut. (Damayanti et al., 2018).

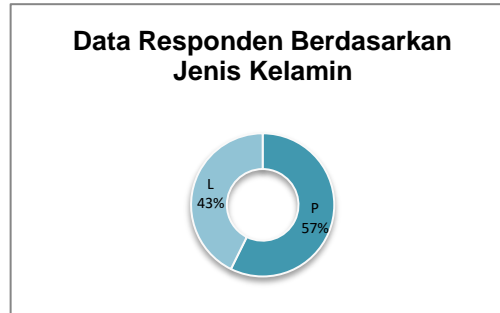
5. Kepuasan pengguna (*user satisfaction*)
Kepuasan pengguna adalah respon penggunaan terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Damayanti et al., 2018).
6. *Net Impact*
Net Impact atau manfaat bersih yaitu pengaruh sistem informasi terhadap sikap pengguna yang mempengaruhi informasi kepada performa organisasi untuk membantu dalam peningkatan pengetahuan dan efektifitas dalam berkomunikasi. (Damayanti et al., 2018).



Sumber: Information System Success Measurement (2016)
Gambar 1. DeLone & McLean Information System Success Model

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan analisis linier berganda. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan jumlah pertanyaan 20 butir dan jumlah responden 164 responden.



Sumber: Hasil olah data kuesioner
Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan gambar 2 dapat dilihat bahwa dari 164 responden, kelompok responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 57% (94 orang) dan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 43% (70 orang).

3.1 Uji Asumsi Klasik

Berikut adalah penjelasan uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji autokorelasi, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas.

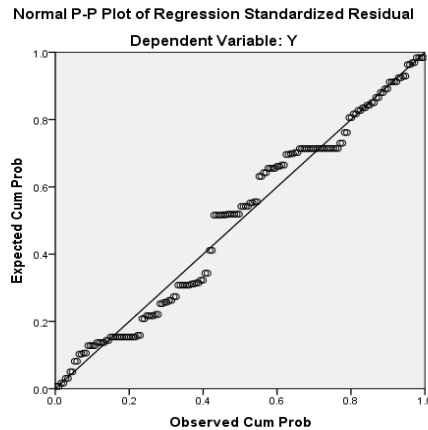
1. Uji Normalitas

Uji normalitas yang diterapkan pada model regresi berfungsi untuk mengkaji apakah nilai residual yang dihasilkan oleh model regresi terdistribusi dengan normal atau tidak. Model regresi dapat dikatakan baik apabila memiliki nilai residual yang terdistribusi dengan normal. Uji normalitas dapat dikaji dengan melihat penyebaran data pada sumber diagonal grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual* atau dapat dilihat

melalui grafik *Histogram Frequency* (Grace & Novander, 2017:48). Uji normalitas bisa dilakukan dengan dua cara:

a. Metode Grafik

Metode grafik pada uji normalitas adalah dengan cara melihat penyebaran data pada sumber diagonal grafik *Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual*. Dasar pengambilan keputusan adalah apabila titik menyebar pada sekitar garis serta mengikuti garis diagonal maka dapat dikatakan nilai residual tersebut telah normal. Hasil uji normalitas menggunakan metode grafik pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.



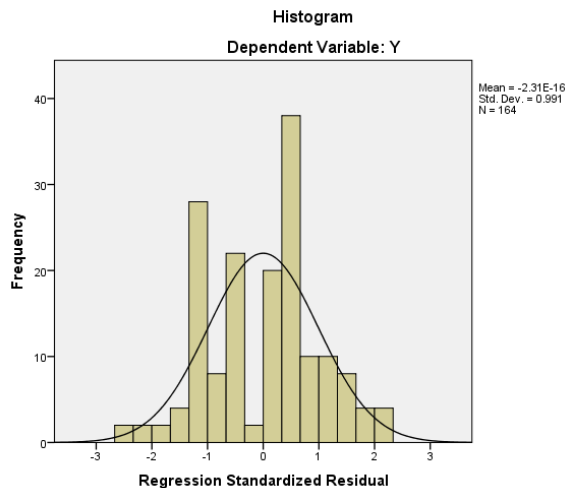
Sumber: Data Olahan dengan SPSS 22

Gambar 3. Grafik Normal P-P Plot

Dependent Variable pada grafik di atas adalah Y yang merupakan kepuasan pengguna, dengan *Independent Variabel* X1, X2, dan X3 yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan. Pada Gambar 3, dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal sehingga dapat dikatakan nilai residual telah normal.

b. Grafik Histogram Frequency

Uji normalitas menghasilkan grafik histogram frequency sebagai berikut:



Sumber: Data Olahan dengan SPSS 22

Gambar 4. Grafik Histogram Frequency

Dependent variable pada grafik di atas adalah Y yang merupakan kepuasan pengguna, dengan *independent variabel* X1, X2, dan X3 yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan. Grafik histogram diatas menunjukkan pola distribusi normal.

2. Uji Autokorelasi

Terdapatnya korelasi antar variabel itu sendiri dapat dikatakan sebagai autokorelasi. Autokorelasi biasanya banyak terdapat pada kasus dengan data *time series*. Gejala autokorelasi umumnya dapat terdeteksi menggunakan uji *Durbin Watson*. Autokorelasi tidak terjadi jika nilai Durbin Watson terletak antara $du \leq d \leq 4-du$ (Hutasoit et al., 2019:127).

Tabel 1. Nilai Durbin-Watson Untuk Uji Autokorelasi Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.704 ^a	.495	.486	2.465	1.836

a. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem

b. Dependent Variable: kepuasan pengguna

d	dl	du	4dl	4du
1,83	1,707	1,782	2,292	2,21
6	5	0	5	8

Jumlah sampel (n) adalah 164, dengan jumlah variabel independen 3 (k=3), maka dapat disimpulkan bahwa nilai Durbin Watson adalah sebesar 1.836 dimana nilai ini akan dibandingkan dengan nilai tabel menggunakan signifikansi 5%, autokorelasi tidak terjadi jika nilai Durbin Watson terletak antara $du \leq d \leq 4-du$. Hasil pengujian ini adalah $1,7820 \leq 1,836 \leq 2,218$ dimana nilai Durbin Watson lebih besar dari batas atas (du) dan lebih kecil dari $4-du$, berdasarkan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa model tersebut tidak terjadi autokorelasi.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas berfungsi menguji model regresi apakah ditemukan adanya korelasi antar variabel yang independen. Model regresi dikatakan baik apabila tidak terjadi korelasi antar variabel yang independen. *Variance Inflation Factor* atau VIF dapat digunakan untuk menguji multikolinearitas. Adanya multikolinearitas ditandai dengan nilai tolerance ≤ 0.10 dan nilai VIF ≥ 10 (Cindy et al., 2018:429). Berikut adalah hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini:

Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas

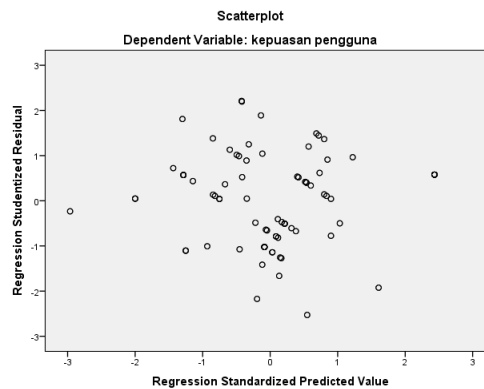
Model	Coefficients ^a						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	2.861	1.339		2.138	.034			
Kualitas Informasi	.283	.083	.291	3.393	.001	.429	2.331	
Kualitas Sistem	.323	.075	.408	4.292	.000	.349	2.869	
Kualitas Layanan	.158	.116	.090	1.357	.177	.712	1.405	

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 22

Berdasarkan nilai VIF yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai *tolerance* ketiga variabel lebih dari 0,01 yaitu $0,429 > 0,01$, $0,349 > 0,01$ dan $0,712 > 0,01$ serta nilai VIF yang kurang dari 10 yaitu $2,331 < 10$, $2,869 < 10$ dan $1,405 < 10$. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat multikolinearitas diantara 3 variabel bebas. Dalam arti model regresi yang dihasilkan baik karena tidak terjadi korelasi yang sempurna di antara variabel bebas.

4. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas merupakan pengujian untuk mengetahui adanya varian variabel dalam model yang tidak sama. Uji heteroskedastisitas bias dilakukan dengan cara:



Sumber: Data Olahan dengan SPSS 22

Gambar 5. Uji Heteroskedastisitas dengan Grafik Scatterplot

Gambar 5 menjelaskan bahwa titik-titik tersebar serta tidak membentuk suatu pola tertentu. Titik tersebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y (kepuasan pengguna). Sehingga dapat disimpulkan jika tidak terdapat masalah heteroskedastisitas dalam model regresi penelitian ini.

3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah analisis untuk mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen dan memprediksi variabel dependen dengan menggunakan variabel independen. Uji regresi linear berganda maksudnya untuk menguji seberapa pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), dengan nilai p-value yang ditentukan adalah 0,05 jika nilai signifikansi variabel <0,05 maka terdapat pengaruh antara variabel X terhadap Y (Anwar & Azisan, 2019:23). Estimasi model regresi linier berganda ini menggunakan *software* SPSS 22 dan diperoleh hasil output sebagai berikut:

**Tabel 3. Output Variable Entered
Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem ^b		Enter

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

b. All requested variables entered.

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 22

Model persamaan regresi berganda yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,861 + 0,283X_1 + 0,323 X_2 + 0,158X_3$$

Keterangan :

Y : Rasio variabel *dependent* kepuasan pengguna

a : Nilai konstanta

b₁, b₂, b₃ : Koefisien regresi

X₁ : Variabel kualitas informasi

X₂ : Variabel kualitas sistem

X₃ : Variabel kualitas layanan

Penjelasan dari persamaan di atas adalah sebagai berikut:

1. Konstanta (a) sebesar 2,861 dan bertanda positif, artinya tidak ada perubahan satuan pada semua efisiensi kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, maka perubahan pada kepuasan pengguna sebesar 2,861.
2. Koefisien regresi (b₁) untuk efisiensi kualitas informasi sebesar 0,283 dan bertanda positif. Artinya jika kualitas informasi mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 0,283, maka setiap satuan dimana variabel lain pada kualitas sistem, kualitas layanan dianggap tetap.
3. Koefisien regresi (b₂) untuk efisiensi kualitas sistem sebesar 0,323 dan bertanda positif. Artinya kualitas sistem mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 0,323 maka dimana setiap satuan pada variabel lain pada kualitas informasi dan kualitas layanan dianggap tetap.
4. Koefisien regresi (b₃) untuk efisiensi kualitas layanan sebesar 0,158 dan bertanda positif. Artinya kualitas layanan mengalami perubahan dengan arah yang sama sebesar 0,158 maka dimana setiap satuan pada variabel lain pada kualitas informasi dan kualitas sistem dianggap tetap.

3.3 Uji t

t-Test atau Uji t merupakan uji koefisien regresi secara parsial. Uji ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. (Prabowo et al., 2018:48). Dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai probabilitas kurang dari 0,05 ($P < 0,05$) atau nilai *t* hitung lebih dari *t* tabel, maka dapat dipastikan variabel X secara parsial berpengaruh positif terhadap variabel Y.
2. Apabila nilai probabilitas lebih dari 0,05 ($P > 0,05$) atau nilai *t* hitung kurang dari nilai *t* tabel, maka dapat dipastikan variabel X secara parsial tidak berpengaruh positif terhadap variabel Y.

Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Berdasarkan hasil signifikansi, apabila signifikansi lebih dari 0,05 maka H₀ dapat diterima, namun apabila signifikansi kurang dari 0,05 maka H₀ ditolak. Berikut adalah hasil pengujian regresi secara parsial :

Tabel 4. Pengujian Parsial

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.861	1.339		2.138	.034
kualitas informasi	.283	.083	.291	3.393	.001
kualitas sistem	.323	.075	.408	4.292	.000
kualitas layanan	.158	.116	.090	1.357	.177

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 22

Berdasarkan data hasil olahan di atas, nilai signifikansi pada variabel kualitas informasi adalah $0,01 > 0,05$ maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Selanjutnya, nilai signifikansi pada variabel kualitas sistem adalah $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Nilai variabel yang ketiga yaitu sistem layanan memiliki nilai signifikansi $0,177 > 0,05$ maka H_0 diterima. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna.

3.4 Uji F

Uji F atau uji koefisien regresi digunakan untuk menguji keseluruhan variabel independen secara simultan atau bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (Prabowo et al., 2018:48). Dalam penelitian ini untuk mengetahui apakah variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap kepuasan pengguna. Pengujian menggunakan signifikansi 0,05.

Tabel 5. Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	953.082	3	317.694	52.295	.000 ^b
Residual	972.015	160	6.075		
Total	1925.098	163			

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem

Sumber: Data Olahan dengan SPSS 22

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai F_{hitung} adalah 52,295, untuk menentukan F_{tabel} yaitu dengan cara $F_{tabel} = (k;n-k) = F(3;164-3) = F(3;161) = 2,66$ (pada F_{tabel}), dapat disimpulkan bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($52,295 > 2,66$) dan nilai p-value sebesar $0,000 <$ dari nilai α yaitu 0,05, sehingga dapat diambil keputusan terdapat pengaruh signifikan positif antara kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.

3. PENUTUP

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang ada pada *myIndiHome* sebagai sarana penyebaran informasi akademik bisa dikatakan baik.

Setelah melihat model regresi menyeluruh serta mengkaji hubungan kausalitas sesuai dengan yang telah dirumuskan pada hipotesis, berikutnya adalah membahas hasil analisa pada penelitian ini, yakni sebagai berikut:

1. Analisis Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Dari penelitian ini dapat diketahui bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Fakta ini dapat memberikan bukti bahwa fitur yang dimiliki, konten yang tersedia, penyajian informasi, keakuratan dan ketepatan waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis, nilai t_{hitung} untuk variabel kualitas informasi sebesar 3,393 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,975. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,393 > 1,975$) maka pengujian hipotesis dikatakan signifikan, sehingga semakin baik kualitas informasi maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.

2. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna
Dari penelitian ini diketahui bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Fakta ini dapat memberikan bukti bahwa layanan yang lengkap, kualitas yang baik, kemudahan berinteraksi, jangkauan yang luas dan keamanan sistem akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis, t_{hitung} untuk variabel kualitas sistem sebesar 4,292 dan nilai t_{tabel} sebesar 1,975. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,292 > 1,975$) maka pengujian hipotesis dikatakan signifikan, sehingga semakin baik kualitas sistem maka kepuasan pengguna akan semakin meningkat.
3. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna
Dari penelitian ini diketahui bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Fakta ini memberikan bukti bahwa kualitas layanan yang ada pada *myIndiHome* masih rendah. Uji t dilakukan untuk menguji hipotesis, dengan hasil t_{hitung} untuk variabel kualitas sistem sebesar 1,357 dan nilai t_{tabel} yaitu sebesar 1,975. Karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,357 < 1,975$) maka pengujian hipotesis dikatakan tidak signifikan.
4. Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pengguna
Penelitian ini diketahui menghasilkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna. Dengan tingkat hubungan R^2 Square 0,495 atau 49,5% (cukup kuat). Dan setelah pengujian hipotesis, dengan melakukan uji F (uji koefisien regresi secara simultan) dengan hasil bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($52,295 > 2,66$) maka pengujian hipotesis dinyatakan signifikan. Dan korelasi (R) antara variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini yaitu sebesar 0,704 (70,4%) artinya hubungan tersebut kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, F. F., & Pratomo, D. (2018). Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Sap Dalam Menyusun Laporan Keuangan (Studi Kasus Pada Pt . Inti Bandung) Sap User Satisfaction Factors In Preparing Financial Reorts (Case Studies on PT . INTIBandung) Prodi S1 Akuntansi , Fakultas Ekonomi dan Bisnis ., *E-Proceeding of Management*, 5(2), 2092–2097.
- Anwar, M., & Azisan, M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Sistem Informasi Pencatatan Dan Penagihan Biaya Rekening Air Pelanggan Pdam Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan*, 12(1), 19–24.
- Cindy, Chandra, K., Nuraini, Winda, & Hasudungan, R. (2018). Pengaruh Return On Equity Ratio, Debt To Equity Ratio, Current Ratio Terhadap Earning Per Share Pada Perusahaan Manufaktur Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2015 – 2017. *Komunikasi Ilmiah Akuntansi Dan Perpajakan*, 11(3), 421–437.
- Damayanti, N. A., Sulistiowati, & Kartikasari, P. (2018). Model Kesuksesan Sistem Informasi Untuk Evaluasi Website Smkn 2 Trenggalek. *JSIKA*, 7(3), 1–11.
- Erni Nurhayati & Hidayat, N. (2019). Analisis Perbandingan Prediksi Keberterimaan E-Filing Dengan E-Form. *Jurnal Akuntansi & Ekonomi Fe. UN PGRI Kediri*, 4(2), 1–13.

- Grace, D., & Novander, N. (2017). Analisis Pengaruh Automatic Teller Machine Dan Short Message Service Banking Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Elektronik Sistem Informasi Dan Komputer*, 3(1), 39–50.
- Hanggono, A. A. (2015). Analisis Atas Praktek Tam (Technology Acceptance Model) Dalam Mendukung Bisnis Online Dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 26(1), 1–9.
- Hutasoit, P. L., Sinaga, C., & Marbun, R. (2019). Pengaruh Net Profit Margin, Non Performing Loan Dan Capital Adequacy Ratio Terhadap Harga Saham Pada Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2017. *Jurnal AKSARA PUBLIC*, 3(2), 120–133.
- Prabowo, B. (2018). Pengaruh Leadership Dan Communication Terhadap Performance Employee Pada PT . ISS Indonesia. *Jurnal Ilmu Ekonomi & Manajemen*, 5(2), 42–53.
- Putra, D. S. H., Seosetidjo, A., & Bukhori, S. (2017). Penerapan Path Analysis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Intensitas Pengguna Dengan Metode DeLone & McLean Di Rumah Sakit Paru Jember Tahun 2017. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 68–76.
- Soemartono, H. K. (2018). Jumlah Pengguna Internet 2017 Meningkat, Kominfo Terus Lakukan Percepatan Pembangunan Broadband. Retrieved April 21, 2019, from https://kominfo.go.id/content/detail/12640/siaran-pers-no-53hmkominfo022018-tentang-jumlah-pengguna-internet-2017-meningkat-kominfo-terus-lakukan-percepatan-pembangunan-broadband/0/siaran_pers
- Utami, S., Kamil, R., Amin, H., & Upe, A. (2018). The Implementation Of Information And Communication Technology On Learning Process In Communication Department Of Uho Facing Industrial Revolution 4.0 [Penerapan Teknologi Komunikasi dan Informasi Pada Pembelajaran Jurusan Ilmu Komunikasi UHO Menghadapi R. *Proceeding of Community Development Volume*, 2, 344–352.