

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA APLIKASI NGAMPOOZ**Yira Tri Pebriyandeski, Yunus Aprianus, Lyco Pratama, Febri Gilang Ramadan**

Universitas Budi Luhur, Indonesia

Email: yiratri27@gmail.com, yunus.aprianus@gmail.com, Lycoprata94@gmail.com,

gramadan1123@gmail.com

Abstrak

Tidak dapat dipungkiri bahwa saat ini kemajuan teknologi begitu pesat sehingga mendistraksi semua elemen masyarakat untuk membuat ide dan hal baru agar mempermudah setiap kegiatannya. Edutech (Education Technology) telah menjadi salah satu tren yang sangat signifikan dalam sektor pendidikan di era digital saat ini. Edutech ini mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam konteks pendidikan. PT.Ngampooz Pintar Sejahtera merupakan salah satu perusahaan yang memanfaatkan variabel Kualitas Sistem. Semenjak didirikan pada tahun 2018 perusahaan yang biasa disebut Ngampooz ini terus melakukan inovasi untuk selalu berkembang sesuai dengan kebutuhan penggunanya agar selalu mempermudah kegiatan yang dilakukan menggunakan aplikasi tersebut. Namun penerapan teknologi informasi yang dilakukan oleh Ngampooz tidak selalu berjalan dengan baik. Terkadang penerapan teknologi yang kurang tepat mempengaruhi kualitas layanan dan kualitas informasi yang Ngampooz berikan kepada pengguna. Beberapa permasalahan yang sering terjadi adalah masih sering ditemukannya sistem error ketika pengguna menggunakan Ngampooz, informasi yang diberikan kurang informatif atau sistem yang kurang responsif ketika memasuki momen dimana Ngampooz banyak yang menggunakan. Untuk tetap mempertahankan kepuasan pengguna, tim manajerial dari ngampooz harus tetap meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kemudahan, karena dengan sistem yang handal, informasi yang relevan, dan pelayanan yang memudahkan pengguna sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan pengguna Ngampooz, dan juga untuk mengetahui komponen apa yang kualitasnya sudah memenuhi standarisasi pengguna, dan juga hal apa yang perlu ditingkatkan pada aplikasi Ngampooz. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis data penelitian menggunakan program Statistical Product and Service Solutions (SPSS) versi 26.0. Diharapkan penelitian ini dapat mengetahui bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan kemudahan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

How to cite:	Yira Tri Pebriyandeski, Yunus Aprianus, Lyco Pratama, Febri Gilang Ramadan (2024) Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ngampooz, (06) 06, https://doi.org/10.36418/syntax-idea.v3i6.1227
E-ISSN:	2684-883X
Published by:	Ridwan Institute

Kata kunci: Education Technology, kualitas sistem, kualitas layana, kemudahan, kualitas informasi, kepuasan pengguna

Abstract

Here is no denying that technological advances are now so fast that they distract all sections of society from generating new ideas and things to facilitate all activities. Edutech (Educational Technology) has become one of the most important trends in the field of education in today's digital age. Edutech refers to the use of information and communication technology (ICT) in the context of education. PT. Ngampooz Pintar Sejahtera is one company that uses variable quality system. Since its founding in 2018, the company commonly known as Ngampooz has been constantly innovating to always evolve according to the needs of its users in order to always facilitate the activities carried out using the application. However, Ngampooz's IT adoption was not always smooth. Sometimes the inappropriate application of technology affects the quality of services and information that Ngampooz provides to users. Some common problems are that there are still system errors when users are using Ngampooz, incomplete information is provided, or the system is not responding when it is in use at the time Ngampooz is widely used. To maintain user satisfaction, the managerial team from Ngampooz must continue to improve system quality, information quality, service quality and convenience, because a reliable system, relevant information, and services that make it easy for users greatly affect user satisfaction. This study aims to determine the influence of system quality, information quality and service quality on the satisfaction of Ngampooz users and also to find out what components whose quality meets user standards, and also what needs to be improved in the Ngampooz application. The research method used is quantitative. Data collection was done by questionnaire. Analyze research data using the Statistical Product and Service Solutions (SPSS) program version 26.0. It is hoped that this study can discover that the variables of system quality, information quality, service quality and convenience have a positive impact on user satisfaction.

Keywords: Educational technology, system quality, service quality and convenience, information quality, user satisfaction

PENDAHULUAN

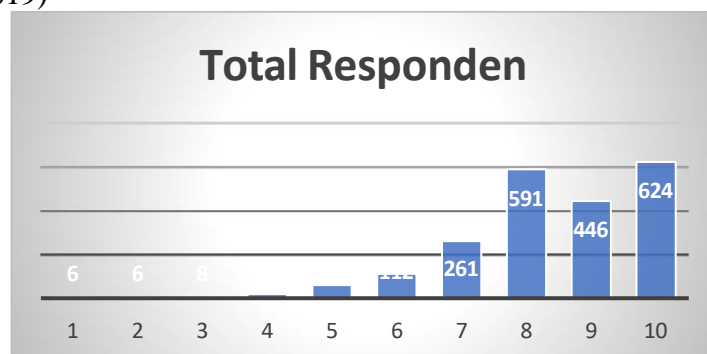
Lingkungan organisasi bisnis mengalami banyak perubahan di abad ke-21. Dinamika perubahan tersebut mewajibkan organisasi bisnis untuk beradaptasi agar dapat mempertahankan kelangsungan organisasinya (Mustanir et al., 2023). Manajemen sebagai pengambil keputusan harus bisa merespon perubahan tersebut secara reaktif, antisipatif, adaptif, dan proaktif. Mereka tidak hanya bersikap pasif dan pada akhirnya telat untuk mengambil keputusan. Pengambilan keputusan yang baik memerlukan informasi pendukung terkait kondisi internal organisasi maupun kondisi eksternal lingkungan bisnis. Dengan dukungan Teknologi Infomasi, transaksi jual beli dapat dilakukan secara real-time dan organisasi bisnis dapat memperoleh pangsa pasar yang lebih luas. Era globalisasi telah memberikan banyak kemudahan bagi manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Salah satu kemudahan yang diberikan adalah hadirnya teknologi informasi canggih yang mampu melengkapi kebutuhan manusia. E-government, e-commerce, e-education, e-laboratory dan lain-lain yang berbasis elektronik adalah contoh perkembangan teknologi (Angelina, Hermawan, & Suroso, 2019).

Teknologi sistem informasi memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam mewujudkan peningkatan jumlah penjualan dengan melakukan pelayanan cepat, terstruktur

dan tercatat rapi didalam sistem sehingga mengurangi kesalahan perhitungan persediaan dan keuangan. Jadi teknologi memanfaatkan teknologi apa pun yang membantu manusia dalam membuat, mengubah, menyimpan, mengkomunikasikan dan/atau menyebarkan informasi (Bimo & Tiyansyah, 2019).

Jika perusahaan tidak memiliki sistem informasi yang memadai, maka dalam waktu tertentu perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga tidak mampu bersaing dengan perusahaan lainnya (Wijaya & Risdiansyah, 2020).

Kehadiran teknologi juga turut memberikan banyak perubahan ke berbagai aspek kehidupan, mulai dari transportasi, komunikasi elektronik serta jejaring sosial. Internet dan implementasi teknologi memiliki peran positif dalam mempromosikan implementasi teknologi informasi pada perusahaan dimana implementasi dari teknologi baru mampu meningkatkan kinerja dan daya saing perusahaan (Haseeb, Hussain, Ślusarczyk, & Jermsittiparsert, 2019)



Gambar 1 Kepuasan Pengguna Aplikasi Ngampooz

Pada Gambar 1 Pada periode November 2021-November 2022 menunjukkan hasil kepuasan pengguna menggunakan aplikasi Ngampooz. Pada grafik menunjukkan pengguna puas menggunakan aplikasi Ngampooz dengan total responden sebanyak 624 pengguna. Dengan adanya grafik kepuasan bisa di gunakan perusahaan sebagai tolak ukur untuk terus meningkatkan kepuasan pengguna dari berbagai macam indikator.

Namun, semakin tinggi kecanggihan suatu teknologi, maka semakin tinggi juga masalah yang mungkin timbul akibat dari adanya teknologi tersebut. Tidak jarang ditemukan bahwa teknologi yang diterapkan dalam sistem informasi sering tidak tepat atau tidak dimanfaatkan secara maksimal oleh individu pemakai sistem informasi.

Semakin meningkatnya penggunaan dan perkembangan e-commerce di Indonesia, menuntut persaingan antar e-commerce yang ada. Salah satu kunci sukses e-commerce adalah sistem informasi. E-commerce yang sukses harus diimbangi dengan sistem informasi yang baik karena tanpa Sistem Informasi tidak akan ada transaksi. Mereka perlu mengetahui faktor sistem informasi apa saja yang menjadi kunci keberhasilan e-commerce dan mengidentifikasi hubungan antara semua variabel yang membuat Sistem Informasi menjadi baik (Angelina et al., 2019)

Penelitian ini dilakukan di PT Ngampooz Pintar Sejahtera merupakan perusahaan yang bergerak di sektor pendidikan sebagai penyedia berbagai informasi kebutuhan dan kegiatan penunjang untuk mahasiswa. PT Ngampooz Pintar Sejahtera yang diluncurkan pada 31 Agustus 2018 dengan nama aplikasi Ngampooz, Pengguna bisa mendapatkan info seminar, workshop, open class gratis maupun berbayar, serta informasi non akademik lainnya.

Meskipun saat ini aplikasi Ngampooz sudah berjalan efektif dan banyak digunakan pada lini pendidikan, namun eror pada sistem aplikasi masih sering ditemukan, salah satunya ialah kendala pada saat pengguna melakukan transaksi, QR absensi yang terkadang tidak muncul. Hal ini menjadi keluhan para pengguna aplikasi Ngampooz. Untuk tetap mempertahankan

kepuasan pengguna, tim manajerial dari ngampooz harus tetap meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kemudahan, karena dengan sistem yang handal, informasi yang relevan, dan pelayanan yang memudahkan pengguna sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini mengangkat topik kualitas sistem, kualitas informasi, dikarenakan dengan sistem yang handal dan juga informasi yang informatif untuk pengguna dapat mempertahankan kepuasan atau bisa jadi menambah kepuasan untuk para pengguna aplikasi Ngampooz.

Kualitas informasi menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Informasi pada PT. Ngampooz Pintar Sejahtera yang dihasilkan memberikan informasi yang relevansi, mudah dimengerti dan cukup lengkap sehingga dapat dijadikan pengambilan keputusan untuk laporan keuangan. Rohani & Hati, (2018) menjelaskan bahwa informasi merupakan data yang telah diproses kedalam suatu bentuk yang mempunyai arti bagi penerima dan memiliki nilai nyata yang dibutuhkan untuk proses pengambilan keputusan saat ini maupun saat mendatang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ngampooz.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang spesifikasinya adalah sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitiannya.

Penelitian kuantitatif dilakukan dengan mencatat dan menghitung pola perilaku orang, benda dan kejadian secara sistematis untuk memperoleh informasi tentang suatu fenomena yang menarik. Pengamatan melibatkan pencatatan pola perilaku orang, objek, dan peristiwa secara sistematis untuk mendapatkan informasi tentang fenomena yang menarik. Pengamat tidak mempertanyakan atau berkomunikasi dengan orang yang diamati kecuali dia mengambil peran sebagai pembelanja misteri. Informasi dapat direkam saat peristiwa terjadi, atau dari catatan peristiwa masa lalu (Malhotra, Nunan, & Birks, 2020).

Setiap penelitian diharuskan memiliki sumber data. Menurut Sugiyono, (2020), sumber data yaitu: data primer adalah sumber yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data yang dipilih dari responden melalui kuesioner atau data hasil wawancara peneliti dengan sumber, dan data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya data penjualan Motor Honda yang diperoleh dari situs web, artikel atau jurnal publikasi, majalah, dan lain sebagainya.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan sumber data primer, dimana teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Menurut Sugiyono, (2017), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.

Dalam penyebaran kuesioner diperlukan suatu standar penilaian agar hasil tidak bias. Menurut (Tarsito, 2014) Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan

Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ngampooz

persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Oleh karena itu dalam penelitian ini kuesioner yang dibagikan akan menggunakan Skala Likert.



Gambar 2 Langkah-langkah Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

		Correlations					Kualitas Sistem (X1)
		1	2	3	4	5	
1	Pearson Correlation	1	.600**	.509**	.573**	.489**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
2	Pearson Correlation	.600**	1	.499**	.449**	.628**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
3	Pearson Correlation	.509**	.499**	1	.723**	.463**	.800**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
4	Pearson Correlation	.573**	.449**	.723**	1	.478**	.811**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
5	Pearson Correlation	.489**	.628**	.463**	.478**	1	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Kualitas Sistem (X1)	Pearson Correlation	.791**	.801**	.800**	.811**	.774**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 1 Kualitas Sistem (X1)

Dari hasil variabel X1 didapatkan nilai sig < 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa 5 item pada X1 dinyatakan valid semua.

		Correlations					Kualitas Informasi (X2)
		1	2	3	4	5	
1	Pearson Correlation	1	.734**	.607**	.418**	.617**	.813**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
2	Pearson Correlation	.734**	1	.638**	.508**	.578**	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
3	Pearson Correlation	.607**	.638**	1	.657**	.647**	.854**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
4	Pearson Correlation	.418**	.508**	.657**	1	.692**	.792**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
5	Pearson Correlation	.617**	.578**	.647**	.692**	1	.857**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Kualitas Informasi (X2)	Pearson Correlation	.813**	.829**	.854**	.792**	.857**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 2 Kualitas Informasi (X2)

Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 26, 2023)

Dari hasil variabel X2 didapatkan nilai sig < 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa 5 item pada X2 dinyatakan valid semua.

Correlations

		1	2	3	4	Kualitas Layanan (X3)
1	Pearson Correlation	1	.595**	.658**	.646**	.845**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
2	Pearson Correlation	.595**	1	.665**	.562**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91
3	Pearson Correlation	.658**	.665**	1	.736**	.897**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91
4	Pearson Correlation	.646**	.562**	.736**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91
Kualitas Layanan (X3)	Pearson Correlation	.845**	.822**	.897**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 3 Hasil Uji Korelasi Correlations X3

Dari hasil variabel X3 didapatkan nilai sig < 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa 4 item pada X3 dinyatakan valid semua

Correlations

		1	2	3	4	5	Kepuasan Pengguna (Y)
1	Pearson Correlation	1	.725**	.692**	.718**	.708**	.876**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
2	Pearson Correlation	.725**	1	.669**	.770**	.693**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
3	Pearson Correlation	.692**	.669**	1	.736**	.642**	.850**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
4	Pearson Correlation	.718**	.770**	.736**	1	.792**	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	91	91	91	91	91	91
5	Pearson Correlation	.708**	.693**	.642**	.792**	1	.873**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	91	91	91	91	91	91
Kepuasan Pengguna (Y)	Pearson Correlation	.876**	.882**	.850**	.912**	.873**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	91	91	91	91	91	91

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Gambar 4 Hasil Uji Korelasi Correlations Y

Dari hasil variabel Y didapatkan nilai sig < 0,05 jadi dapat disimpulkan bahwa 5 item pada Y dinyatakan valid semua

Koefisien determinasi (R²) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel-variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel-variabel dependen.

Tabel 1 Uji R² Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	.872 ^a	.760	.758	1.80660

a. Predictors : (Constant), Kualitas sistem (X1)

Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Ngampooz

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 26, 2023)

Pada Tabel 1 terlihat R disebut juga dengan korelasi bahwa nilai korelasi adalah 0,872a berarti terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. R Square disebut koefisien determinasi dibaca bahwa R Square adalah 0,760 artinya kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna berdampak dan berpengaruh sebesar 76% dan sisanya 24% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Tabel 2 Uji R2 Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	.869 ^a	.754	.752	1.82840

a. Predictors : (Constant), Kualitas sistem (X1)

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 26, 2023)

Pada Tabel 2 terlihat R disebut juga dengan korelasi bahwa nilai korelasi adalah 0,869a berarti terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. R Square disebut koefisien determinasi dibaca bahwa R Square adalah 0,754 artinya kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna berdampak dan berpengaruh sebesar 75,4% dan sisanya 24,6% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Tabel 3 Uji R2 Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	.885 ^a	.783	.781	1.71811

a. Predictors : (Constant), Kualitas sistem (X1)

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 26, 2023)

Pada Tabel 3 terlihat R disebut juga dengan korelasi bahwa nilai korelasi adalah 0,885a berarti terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. R Square disebut koefisien determinasi dibaca bahwa R Square adalah 0,783 artinya kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna berdampak dan berpengaruh sebesar 78,3% dan sisanya 21,7% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Struktur 1 uji R2 Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan dan Kemudahan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) dapat dilihat pada Tabel 4

Tabel 4 Uji R2 Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Model Summary				
Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the estimate
1	.885 ^a	.783	.781	1.71811

a. Predictors : (Constant), Kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan X3

b. Dependent variabel : kepuasan pengguna (Y)

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 26, 2023)

Pada Tabel 4.22 terlihat R disebut juga dengan korelasi bahwa nilai korelasi adalah 0,930a berarti terjadi hubungan yang sangat kuat antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna. R *Square* disebut koefisien determinasi dibaca bahwa R *Square* adalah 0,864 artinya kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna berdampak dan berpengaruh sebesar 86,4% dan sisanya 13,6% tidak dapat dijelaskan pasti atau dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Uji Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda merupakan model regresi yang melibatkan lebih dari satu variabel independen. Analisis regresi linear berganda dilakukan untuk mengetahui arah dan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018)

Tabel 5 Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Coefficients ^a					
Model	Unstandard coefficients		Standard coefficients	t	Sig
	B	Std. Error	beta		
1 (Constant)	-532	.857		-620	.537
Kualitas sistem (X1)	.273	.098	.247	2.788	.007
Kualitas informasi (X2)	.312	.085	.304	3.648	.000
Kualitas layanan (X3)	.566	.097	.435	5.830	.000

a. Dependent variabel : Keputusan Pengguna (Y)

(Sumber: Hasil Olah Data SPSS versi 26, 2022)

Dari hasil diatas didapatkan nilai sig pada variabel kualitas sistem (x1) sebesar $0,007 < 0,05$ dan thitung sebesar 2,788 artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem (x1) terhadap kepuasan pengguna (y). Pada variabel kualitas informasi (x2) didapatkan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan thitung sebesar 3,648 artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi (x2) terhadap kepuasan pengguna (y). Pada variabel kualitas layanan (x3) didapatkan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ dan thitung sebesar 5,83 artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan (x3) terhadap kepuasan pengguna (y).

Dari tabel diatas juga didapatkan persamaan regresi yaitu $Y = - 0,532 + 0,273X1 + 0,312X2 + 0,566X3$.

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis (Uji t)

Variabel	t hitung	t tabel	Signifikansi	Batas Signifikan	R2
Kualitas Sistem -> Kepuasan pengguna	2,788	1,987600	0,05	0,760	
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	3,648	1,987600	0,05	0,754	
Kualitas Layanan-> Kepuasan Pengguna	5,830	1,987600	0,05	0,783	

(Sumber : Data Primer, 2023)

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 6, diketahui t hitung = 2,788 untuk variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna. Maka untuk mengetahui nilai t

tabel menggunakan $\alpha = 5\%$, df residual = 87, dapat diketahui nilai t tabel sebesar 1,98760 (hasil dari tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung 2,788 > dari t tabel 1,98760 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4., diketahui t hitung = 3,648 untuk variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna. Maka untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan $\alpha = 5\%$, df residual = 87, dapat diketahui nilai t tabel sebesar 1,98760 (hasil dari tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung 10,217 > dari t tabel 2,03011 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Informasi berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Berdasarkan hasil pengolahan data pada tabel 4.24, diketahui thitung = 5,830 untuk variabel Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna. Maka untuk mengetahui nilai t tabel menggunakan $\alpha = 5\%$, df residual = 87, dapat diketahui nilai t tabel sebesar 1,98760 (hasil dari tabel). Sehingga dapat disimpulkan bahwa t hitung 5,830 > dari t tabel 1,98760 maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kualitas Layanan berpengaruh secara parsial terhadap Kepuasan Pengguna dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$.

Tabel 7 Uji F Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Model	Sum of square	Df	Mean square	F	Sig
1	1047,403	3	349.134	184.737	.000 ^b
	164.421	87	1.890		
	1211.824	90			

a. Dependent Variabel : kepuasan pengguna (Y)

b. Predictors : (constant), kualitas layanan (X3), Kualitas Informasi (X3), kualitas sistem (X1)

(Sumber : Data Primer, 2023)

Dari hasil diatas didapatkan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$ artinya terdapat pengaruh secara bersamaan pada variabel kualitas sistem (x1), kualitas informasi (x2), dan kualitas layanan (x3) terhadap kepuasan pengguna (y)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh antara variabel Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan dan kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna. Untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan nilai alpha 5% yaitu 1,98760 (t tabel). Sehingga kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis adalah H_a diterima dan H_0 ditolak ketika nilai t hitung > 1,98760 dan signifikansi < 0,05.

Adapun hasil pengujian hipotesis penelitian ini bedasarkan hasil olahan data penelitian:

1) Pengujian Hipotesis H1: Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Berdasarkan tabel 4.19, hasil pengujian pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna menunjukkan ke arah positif dengan nilai R2 sebesar 76% dan dengan nilai t hitung sebesar 2,788 lebih besar dari t tabel yaitu 1,98760 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05. Dengan demikian kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti hipotesis 1 diterima.

- 2) **Pengujian Hipotesis H2: Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**
Berdasarkan tabel 4.20, hasil pengujian pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna menunjukkan ke arah positif dengan nilai R² sebesar 75,4% dan dengan nilai t hitung sebesar 3,648 lebih besar dari t tabel yaitu 1,98760 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05. Dengan demikian kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti hipotesis 2 diterima.
- 3) **Pengujian Hipotesis H3: Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**
Berdasarkan tabel 4.21 hasil pengujian pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan ke arah positif dengan nilai R² sebesar 77,2% dan dengan nilai t hitung sebesar 5,830 lebih besar dari t tabel yaitu 1,98760 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05. Dengan demikian kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti hipotesis 3 diterima.
- 4) **Pengujian Simultan H5: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna.** Berdasarkan Tabel 4.22, hasil pengujian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna menunjukkan ke arah positif dengan R² sebesar 86,4% dan dengan nilai F hitung sebesar 184,737 lebih besar dari F tabel yaitu 2,70 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05. Dengan demikian kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari software. Kualitas sistem merupakan salah satu kesuksesan dari suatu sistem informasi. Dengan kualitas sistem yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang pertama dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan secara langsung bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai R² sebesar 76% dan dengan t hitung sebesar 2,788 lebih besar dari t tabel yaitu 1,98760 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Purwati, Mustafa, & Deli, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian (Sari, Yanuartha, Yani, & Dewa, 2021) juga menyatakan bahwa arah hubungan antara kualitas sistem dan kepuasan pengguna adalah positif. Sejalan pula dengan hasil penelitian (Rohani & Hati, 2018) yang menyatakan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara variabel kualitas sistem dengan kualitas pengguna, karena sistem yang digunakan dapat menunjang kebutuhan pekerjaan pengguna dan suatu sistem yang baik

adalah apabila penggunaannya dapat berinteraksi dengan baik oleh pengguna dan dapat mengantarkan pengguna dalam mencapai suatu tujuan yang diharapkan.

Hasil penelitian ini sesuai pula dengan penelitian sebelumnya oleh (H. S. Salim & Sh, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki efek positif pada kepuasan pengguna. Dan juga sesuai dengan penelitian sebelumnya (Angelina et al., 2019) yang menyatakan bahwa kualitas sistem Bukalapak, Lazada dan Shopee berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Artinya e-commerce Lazada, Bukalapak dan Shopee sangat berguna dalam kehidupan pengguna.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan user. Kualitas informasi merupakan salah satu kesuksesan dari suatu sistem informasi. Dengan kualitas informasi yang sesuai maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang kedua dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan secara langsung bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai R^2 sebesar 75,4% dan dengan t hitung sebesar 3,648 lebih besar dari t tabel yaitu 1,98760 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian (Purwati et al., 2021) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Dapat diartikan bahwa kualitas informasi yang baik akan meningkatkan kepuasan pengguna. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian Rohani & Hati, (2018) yang menyatakan bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan (Muhartini Salim, Alfansi, Anggarawati, Saputra, & Afandy, 2021) menyatakan bahwa bahwa kualitas informasi memiliki dampak positif pada kepuasan pengguna berarti bahwa peningkatan kualitas informasi menghasilkan peningkatan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari, Yanuartha, Yani, & Dewa, (2021) yang menyatakan bahwa arah hubungan antara kualitas informasi dan kepuasan pengguna adalah positif.

Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang ditawarkan bagian TIK dan penyedia layanan kepada para pengguna untuk memastikan sistem dapat diaplikasi dengan baik secara internal maupun eksternal. Kualitas layanan merupakan salah satu kesuksesan dari suatu sistem informasi. Dengan kualitas layanan yang baik maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Fira, 2023).

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis yang ketiga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan secara langsung bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan

terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai R2 sebesar 78,3% dan dengan t hitung sebesar 5,830 lebih besar dari t tabel yaitu 1,98760 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Purwati, Mustafa, & Deli, (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sehingga dapat diartikan bahwa dengan kualitas layanan yang baik maka pengguna akan merasa puas dan mendapatkan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang sebelumnya oleh Rohani & Hati, (2018) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh langsung yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini juga sesuai dengan penelitian yang sebelumnya oleh Salim, Alfansi, Anggarawati, Saputra, & Afandy, (2021) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna artinya meningkatkan kualitas layanan berkontribusi pada peningkatan kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dikemukakan oleh Angelina et al., (2019) yang menyatakan bahwa kualitas layanan untuk setiap e- commerce berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dan Kemudahan merupakan indikator yang harus diperhatikan dalam penerapan sistem Aplikasi Ngampooz. Jika ketiga indikator tersebut menunjukkan kualitas yang sangat baik maka dapat menciptakan kepuasan pengguna.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menandakan secara langsung bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena memiliki nilai R2 sebesar 86,4% dan dengan F hitung sebesar 184,737 lebih besar dari F tabel yaitu 2,70 dan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi pengujian tersebut lebih kecil dari nilai 0,05.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Rohani & Hati, (2018) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pencapaian perusahaan secara maksimal akan terwujud apabila kebutuhan yang diberikan perusahaan untuk menunjang pekerjaan di penuhi bahkan melebihi ekspektasi pengguna sistem untuk memberikan rasa nyaman pengguna pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab perusahaan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan mempunyai pengaruh yang simultan atau bersama-sama memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Pencapaian perusahaan secara maksimal akan terwujud apabila kebutuhan yang diberikan perusahaan untuk menunjang pekerjaan di penuhi

bahkan melebihi ekspektasi pengguna sistem untuk memberikan rasa nyaman pengguna pada saat melakukan tugas dan tanggung jawab perusahaan.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kemudahan terhadap Kepuasan Pengguna pada Ngampooz Pintar Sejahtera. Dalam penelitian ini, variabel independen yang digunakan yaitu Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Layanan dan Kemudahan (X3), sedangkan untuk variabel dependennya yaitu Kepuasan Pengguna (Y). Penelitian ini diolah menggunakan SPSS versi 26. Berdasarkan analisa dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna dikarenakan sistem yang digunakan mudah digunakan (easy to use) sehingga dapat menunjang kebutuhan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas informasi dengan kepuasan pengguna dikarenakan informasi yang diproses mudah dipahami (easy to understand) sehingga dapat mempermudah dalam proses pengambilan keputusan. Kualitas layanan dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dikarenakan layanan yang diberikan oleh tim IT (Information Technology) dalam membantu dan mengatasi

permasalahan pengguna. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan secara simultan. Hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kemudahan terhadap kepuasan pengguna dikarenakan dengan sistem yang baik, informasi yang disajikan sesuai dan layanan yang diberikan dapat membantu dalam penggunaan sistem maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

BIBLIOGRAFI

- Angelina, Ruth Johana, Hermawan, Aji, & Suroso, Arif Imam. (2019). Analyzing e-commerce success using DeLone and McLean model. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(2), 156–162.
- Bimo, Widhi Ariyo, & Tiyansyah, Alvin. (2019). Peran Otoritas Jasa Keuangan dalam Mengawasi Pinjaman Berbasis Teknologi Informasi (Fintech Lending). *Moneter: Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 7(1), 16–33.
- Fira, Irzatul. (2023). *Analisis Kebutuhan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking (Action)(Studi Pada Nasabah Bank Aceh Syariah di Kota Banda Aceh)*. UIN Ar-Raniry.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: UNDIP.
- Haseeb, Muhammad, Hussain, Hafezali Iqbal, Ślusarczyk, Beata, & Jermsittiparsert, Kittisak. (2019). Industry 4.0: A solution towards technology challenges of sustainable business performance. *Social Sciences*, 8(5), 154.
- Malhotra, Naresh K., Nunan, Daniel, & Birks, David F. (2020). *Marketing research*. Pearson

UK.

- Mustanir, Ahmad, Aromatica, Desna, Utari, Diah Siti, Nugroho, Lucky, Faried, Annisa Ilmi, Kusnadi, Iwan Henri, & Wismayanti, K. W. D. (2023). Dinamika administrasi publik Indonesia. *Padang (Sumatera Barat): PT Global Eksekutif Teknologi*.
- Purwati, Astri Ayu, Mustafa, Zainol, & Deli, Mazlida Mat. (2021). Management information system in evaluation of BCA mobile banking using DeLone and McLean model. *Journal of Applied Engineering and Technological Science (JAETS)*, 2(2), 70–77.
- Rohani, Kiki, & Hati, Shinta Wahyu. (2018). Mengukur Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi Enterprise Resources Planning (ERP) terhadap Kepuasan Pengguna dan Dampaknya pada Kinerja Karyawan di PT Unisem Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 2(2), 191–205.
- Salim, H. S., & Sh, M. S. (2021). *Pengantar Hukum perdata tertulis (BW)*. Bumi Aksara.
- Salim, Muhartini, Alfansi, Lizar, Anggarawati, Sularsih, Saputra, F., & Afandy, Chairil. (2021). The role of perceived usefulness in moderating the relationship between the DeLone and McLean model and user satisfaction. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 755–766.
- Sari, Nariza Wanti Wulan, Yanuartha, Wahyu, Yani, Muhammad, & Dewa, Sulfikar Rakita. (2021). Evaluation of E-Learning Implementation During the Covid-19 with the DeLone and McLean Models. *IJISTECH (International Journal of Information System and Technology)*, 4(2), 637–644.
- Sugiyono. (2017). *metode penelitian kuantitatif kualitatif dan r & d*. 380.
- Sugiyono, P. D. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mix Methods)(DI Sutopo (ed.))*. ALFABETA, CV.
- Tarsito, Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Wijaya, Widia Murni, & Risdiansyah, Decky. (2020). Dampak Implementasi Sistem Informasi Manajemen Pendidikan pada Kegiatan Akademik di Sekolah The Impact of the Implementation of Education Management Information Systems on Academic Activities in Schools. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 20(1), 129–135.

Copyright holder:

Yira Tri Pebriyandeski, Yunus Aprianus, Lyco Pratama, Febri Gilang Ramadan
(2024)

First publication right:

[Syntax Idea](#)

This article is licensed under:

