



**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE
PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL
DELONE AND MCLEAN**



TUGAS AKHIR

**Program Studi
S1 Sistem Informasi**

**INSTITUT BISNIS
DAN INFORMATIKA**

**stikom
SURABAYA**

Oleh:

BELLY PURNA BAHESA

13410100145

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA
2018**

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE
PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL
DELONE AND MCLEAN**

TUGAS AKHIR



Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan

Program Sarjana

Disusun Oleh:

Nama : Belly Purna Bahesa

NIM : 13.41010.0145

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

2018



“keep fight and never surrender”



*Dengan ini, aku persembahkan hasil karyaku kepada
Kedua Orangtuaku
beserta Guru dan teman-temanku yang senantiasa memberikan
doa dan dukungan*

TUGAS AKHIR
ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE
PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL
DELONE AND MCLEAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Belly Purna Bahesa

NIM : 13.41010.0145

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Penguji
Pada: Februari 2018

Susunan Daftar Penguji

Pembimbing

I. Vivine Nurcahyawati, M.Kom.
NIDN. 0723018101

II. Yopyy Mirza Maulana, S.Kom., M.MT.
NIDN. 0715037505

Pembahas

I. Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M.
NIDN. 0725055701

Vivine 05/3/18

Yopyy 19/2/2018

Henry 02.03.2018.

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana



stikom

Dr. Jusak
NIDN. 0708017101

Jusak 5/3/18

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA
INSTITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA

PERNYATAAN

PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, saya:

Nama : Belly Purna Bahesa.
NIM : 13410100145
Program Studi : S1 Sistem Informasi
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika
Jenis Karya : Tugas Akhir
Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI WEBSITE PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN BERDASARKAN MODEL DELONE AND MCLEAN**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/ sebagian karya ilmiah saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya didistribusikan atau dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan. Kutipan, karya atau pendapat orang lain yang ada dalam karya ilmiah ini adalah semata hanya rujukan yang dicantumkan dalam Daftar Pustaka saya.
3. Apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya ilmiah ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Februari 2018

Yang menyatakan



Belly Purna Bahesa
Nim: 13410100145

ABSTRAK

Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyediakan pelayanan teknologi informasi berbasis *website* yang dikelola oleh Dinas Kominfo Kabupaten Pamekasan sesuai instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*.

Semenjak layanan *website* di publikasikan kepada masyarakat pihak pengelola belum pernah mengadakan evaluasi terhadap *website*. Sehingga belum bisa untuk menentukan seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya serta belum bisa untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem. Dengan adanya masalah tersebut maka akan dilakukan analisis kesuksesan sistem informasi *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan berdasarkan model *Delone and Mclean* untuk mengetahui persentase tingkat kesuksesan dan faktor kesuksesan pada *website* tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat dua variabel yang memengaruhi variabel lain yaitu variabel kualitas informasi terhadap variabel kepuasan pengguna dengan pengaruh sebesar 45,75 % dan variabel pengguna terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 19 %. Hasil tersebut menunjukkan bahwa informasi yang disajikan merupakan faktor kesuksesan pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan pada saat ini.

Kata Kunci: *Website, Kominfo, Delone and Mclean.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Pelaksanaan Tugas Akhir. Tugas Akhir ini merupakan salah satu matakuliah yang wajib ditempuh di jurusan S1 (Strata Satu) Sistem Informasi sebagai syarat utama bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom).

Dengan selesainya laporan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan kepada penulis. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kedua Orangtua yang telah mendoakan, membimbing, dan mendukung penulis.
2. Ibu Vivine Nurcahyawati, M.Kom., OCP. dan Bapak Yoppy Mirza Maulana, S.Kom., M.MT. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan petunjuk selama proses pembuatan laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M yang telah memberikan masukan serta pembahasan dalam pembuatan laporan ini.
4. Sahabat serta rekan-rekan mahasiswa yang telah memberikan bantuan dan masukan.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari laporan ini, baik dari materi maupun teknik penyajiannya, mengingat kurangnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan oleh penulis.

Surabaya, Februari 2018

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar isi	ix
Daftar Tabel	xiii
Daftar Gambar	xvi
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kerangka Teori.....	7
2.2 <i>Website</i>	8
2.3 Keberhasilan <i>E-government</i> dalam pemerintahan.....	9
2.4 Model Delone and MClean	9
2.5 Variabel Penelitian	15
2.6 Metode Pengumpulan Data	17
2.7 Populasi dan Sampel	18
2.8 Teknik Sampling	18

	Halaman
2.9 SPSS	20
2.10 Analisis Deskriptif.....	20
2.11 Uji Validitas	21
2.12 Uji Reliabilitas.....	22
2.13 AMOS	23
2.14 <i>Structuran Equation Model</i> (SEM)	24
2.15 <i>Goodnes of Fit</i>	25
2.16 Langkah-langkah Penyusunan Kuisioner.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	30
3.1 Alur Proses Penelitian	30
3.2 Tahap Pendahuluan	31
3.2.1 Studi Literatur	31
3.2.2 Wawancara dan Observasi	31
3.2.3 Perhitungan Sampel	31
3.3 Tahap Analisis.....	32
3.3.1 Hipotesis.....	32
3.3.2 Penentuan Variabel dan Indikator	34
3.3.3 Pembuatan Kuisioner	36
3.3.4 Penyebaran Kuisioner	39
3.3.5 Tabulasi Data	39
3.3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	40
3.3.7 Analisis SEM	41
3.4 Tahap Akhir.....	41

3.4.1 Hasil Analisis dan Pembahasan	42
3.4.2 Kesimpulan dan Saran.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Tahap Awal	43
4.1.1 Studi Literatur.....	43
4.1.2 Wawancara dan Observasi.....	43
A. Wawancara	43
B. Observasi.....	44
4.1.3 Perhitungan Sample.....	47
4.2 Tahap Analisis.....	51
4.2.1 Pembuatan Kuisisioner	51
4.2.2 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner	52
4.2.3 Uji Validitas	54
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	56
4.2.5 Analisis SEM.....	56
A. Uji Linearitas.....	57
B. Uji Normalitas	62
C. <i>Outlier</i>	63
D. <i>Goodness of Fit</i>	63
E. Uji Kausalitas.....	64
F. Penggabungan Model 1,2,3, dan 4.....	80
4.3 Tahap Akhir.....	83
4.3.1 Hasil Analisis dan Pembahasan	83
BAB V PENUTUP.....	87

5.1 Kesimpulan.....	87
5.2 Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	89
LAMPIRAN.....	94



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Uraian Indikator dari Variabel Delone and Mclean.....	12
Tabel 2.2 Skala likert	22
Tabel 3.1 Pernyataan Variabel Kualitas Sistem.....	36
Tabel 3.2 Pernyataan Variabel Kualitas Informasi	37
Tabel 3.3 Pernyataan Variabel Kualitas Layanan.....	37
Tabel 3.4 Pernyataan Variabel Penggunaan.....	38
Tabel 3.5 Pernyataan Variabel Kepuasan Pengguna.....	38
Tabel 3.6 Pernyataan Variabel Manfaat Bersih	39
Tabel 4.1 Hasil wawancara	43
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai SKPD Kabupaten Pamekasan.....	47
Tabel 4.3 Rata-rata Hasil Kualitas Sistem	52
Tabel 4.4 Rata-rata Hasil Kualitas Informasi.....	52
Tabel 4.5 Rata-rata Hasil Kualitas Layanan	53
Tabel 4.6 Rata-rata Hasil Penggunaan.....	53
Tabel 4.7 Rata-rata Hasil Kepuasan pengguna	53
Tabel 4.8 Rata-rata Hasil Manfaat bersih	54
Tabel 4.9 Uji Validitas	55
Tabel 4.10 Uji reliabilitas.....	56
Tabel 4.11 Uji Linearitas Antara Penggunaan dan Kualitas Sistem	57
Tabel 4.12 Uji Linearitas Antara Penggunaan dan Kualitas Informasi	58
Tabel 4.13 Uji Linearitas Antara Penggunaan dan Kualitas Layanan	58

Tabel 4.14 Uji Linearitas Antara Kepuasan Pengguna dan kualitas sistem..	58
Tabel 4.15 Uji Linearitas Antara Kepuasan Pengguna dan Kualitas Informasi	59
Tabel 4.16 Uji Lienaritas Antara Kepuasan Pengguna dan Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4.17 Uji Linearitas Antara Kepuasan Pengguna dan Penggunaan....	60
Tabel 4.18 Uji Linearitas Antara Penggunaan dan Kepuasan Pengguna....	60
Tabel 4.19 Uji Linearitas Antara Manfaat Bersih dan Penggunaan	61
Tabel 4.20 Uji Linearitas Antara Manfaat Bersih dan Kepuasan Pengguna	61
Tabel 4.21 Uji Linearitas Antara Penggunaan dan Manfaat Bersih.....	61
Tabel 4.22 Uji Linearitas Antara Kepuasan Penggunaan dan Manfaat Bersih	62
Tabel 4.23 Hasil Pengujian <i>Goodness of Fit</i>	63
Tabel 4.24 Hasil Pengujian <i>Regression Weight</i> model 1	66
Tabel 4.25 Hasil Pengujian <i>Regression Weight</i> model 2	69
Tabel 4.26 Hasil Pengujian <i>Regression Weight</i> model 3	73
Tabel 4.27 Hasil Pengujian <i>Regression Weight</i> model 4	77
Tabel 4.28 Hasil Pengujian Model 1,2,3 dan 4.....	80
Tabel 4.29 Pencarian Nilai Rata-rata Variabel X2 terhadap Y2.....	81
Tabel 4.30 Pencarian Nilai Rata-rata Variabel Y1 terhadap Y2.....	81
Tabel 4.31 Pengaruh Antar Variabel.....	81
Tabel 4.32 Nilai <i>mean</i> dan <i>loading factor</i> variabel Kualitas Informasi.....	83

Tabel 4.33 Nilai *mean* dan *loading factor* variabel Penggunaan..... 85



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Teori.....	8
Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean 1992	9
Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi Delone and Mclean 2003	10
Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian	30
Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian	33
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Home	44
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Menu Profil.....	45
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Lembaga	45
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Berita	46
Gambar 4.5 Tampilan Halaman Menu Agenda	46
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Menu Suara Warga.....	47
Gambar 4.7 Uji Normalitas Model Delone and Mclean	62
Gambar 4.8 Pengujian Model 1 Delone and Mclean	65
Gambar 4.9 Variabel Yang Berpengaruh Pada Model 1.....	68
Gambar 4.10 Pengujian Model 2 Delone and Mclean	68
Gambar 4.11 Variabel Yang Berpengaruh Pada Model 2.....	72
Gambar 4.12 Pengujian Model 3 Delone and Mclean	72
Gambar 4.13 Variabel Yang Berpengaruh Pada Model 3.....	76
Gambar 4.14 Pengujian Model 4 Delone and Mclean	76
Gambar 4.15 Variabel Yang Berpengaruh Pada Model 4.....	80

Gambar 4.16 Penggabungan Model 1, 2,3, dan 4..... 82



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 <i>Output</i> Uji Normalitas	94
Lampiran 2 Hasil Pembuatan Kuisisioner	97



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerjasama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah. Hal ini berlaku ketika teknologi informasi digunakan untuk mendukung tim pengembangan produk, proses dukungan untuk pelanggan, transaksi e-commerce, atau dalam aktivitas bisnis lainnya (O'Brien, 2006).

Pemerintah Indonesia telah membuat kebijakan untuk memanfaatkan TIK dalam bidang *e-government* yang terintegrasi, mulai dari tingkat pemerintah daerah hingga ke pusat. Kebijakan pemerintah tersebut dituangkan dalam instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* dan Keputusan Menteri Komunikasi dan Informasi Nomor 57 Tahun 2003 tentang Panduan Penyusunan Rencana Induk Pengembangan *E-Government*.

Seiring dengan semakin banyaknya daerah-daerah yang menerapkan teknologi informasi dalam bidang *e-government*, evaluasi terhadap efektivitasnya merupakan topik yang semakin penting bagi para praktisi dan peneliti "Setelah suatu sistem informasi memasuki fase implementasi dalam siklus hidup pengembangan sistem informasi, perlu dilakukan penelaahan pasca implementasi" (McLeod, 1995). Penelaahan tersebut bertujuan untuk menentukan efektivitas

sistem (seberapa jauh sistem tersebut dapat mencapai sasaran-sasarannya) serta untuk mengevaluasi proses pengembangan sistem.

Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan merupakan bagian dari pelayanan teknologi informasi berbasis internet yang dikelola oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Pamekasan. Informasi yang disajikan dalam website berupa berita, profil Kabupaten Pamekasan, Selayang Pandang, Lembaga Daerah, Sarana dan Prasarana, Produk Unggulan Kabupaten.

Semenjak *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dibuat dan dipublikasikan ke masyarakat, pihak pemerintah belum pernah mengadakan analisis kesuksesan sistem informasi terhadap *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan sehingga belum mengetahui apakah *website* tersebut telah berdampak positif dalam penggunaannya baik secara individu maupun organisasi. Hasil analisis dapat digunakan untuk mengetahui apakah sistem informasi yang dibuat telah sesuai dengan kebutuhan penggunanya sehingga pihak pengelola *website* dapat melakukan pengembangan dan perbaikan terhadap *website* agar sesuai dengan keinginan pengguna.

Cara yang dipilih untuk teknik pengumpulan data kuesioner adalah menggunakan kertas kuesioner untuk pengguna www.pamekasankab.go.id. Kuesioner disebarakan kepada pengguna *website* www.pamekasankab.go.id yang terdiri dari PNS di SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah), dan sebagian masyarakat.

Berdasarkan permasalahan yang telah dijabarkan, maka dalam penelitian ini dilakukan analisis kesuksesan sistem informasi pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan menggunakan model DeLone dan McLean. DeLone

dan McLean (2003) tentang kesuksesan sistem informasi yaitu dengan elemen kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).

Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi masukan atau bahan pertimbangan kepada pihak pengelola *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dalam mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang didapat dari *website* tersebut, sehingga pihak pengelola *website* mempertahankan sistem, informasi dan layanan yang telah baik dan meningkatkan sistem, informasi dan layanan yang kurang baik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Mengetahui tingkat kesuksesan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan?
2. Faktor-faktor apa saja yang lebih memengaruhi kesuksesan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan?

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisis kesuksesan pada *website* ini adalah sebagai berikut:.

1. *Website* yang diteliti adalah *website* milik Pemerintah Kabupaten Pamekasan yaitu *www.pamekasankab.go.id*

2. Responden dalam penelitian ini dikhususkan pada SKPD (Satuan Perangkat Kerja Daerah) dan sebagian masyarakat di Kabupaten Pamekasan.
3. Untuk panduan rencana induk pengembangan website e-government, penelitian ini hanya berfokus pada dimensi aplikasi.

1.4 Tujuan

Dengan mengacu pada rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini adalah melakukan analisis kesuksesan sistem informasi *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan berdasarkan model Delone and Mclean dan mengetahui:

1. Presentase tingkat kesuksesan berdasarkan variable-variable pada model Delone and Mclean.
2. Faktor apa saja yang paling berpengaruh terhadap pengguna *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

1.5 Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dimanfaatkan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Pamekasan yaitu:

- a. Mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dari *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan .
- b. Mengetahui manfaat-manfaat dari sistem informasi *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan terhadap pengguna.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan laporan ini terdapat 5 bab, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Berisi latar belakang permasalahan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat, dan sistematika penulisan laporan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijelaskan landasan- landasan teori yang digunakan untuk membantu penyelesaian penelitian ini yang meliputi penelitian terdahulu, Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan, Analisis Deskriptif, penentuan populasi dan sampel, teknik sampling, uji validitas dan uji reliabilitas, skala pengukuran dan *Structural Equation Modelling*.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan tahapan- tahapan yang dikerjakan oleh peneliti dalam penyelesaian tugas akhir ini. Dimulai dari tahap awal yang meliputi studi literatur, wawancara dan observasi serta penghitungan sampel. Tahap analisis yang meliputi Hipotesis, penentuan variabel dan indikator, pembuatan kuisisioner, penyebaran kuisisioner, tabulasi data, uji validitas dan uji reliabilitas, analisis SEM. Tahap akhir yang meliputi hasil analisis dan pembahasan, kesimpulan dan saran serta tugas akhir.

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini dijelaskan tentang hasil yang telah diperoleh dari tahap awal, tahap analisis hingga tahap akhir yang telah dituliskan pada bab metode penelitian.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab ini dijelaskan tentang kesimpulan dari pembahasan yang dilakukan oleh peneliti serta saran untuk proses pengembangan penelitian yang telah dibuat.



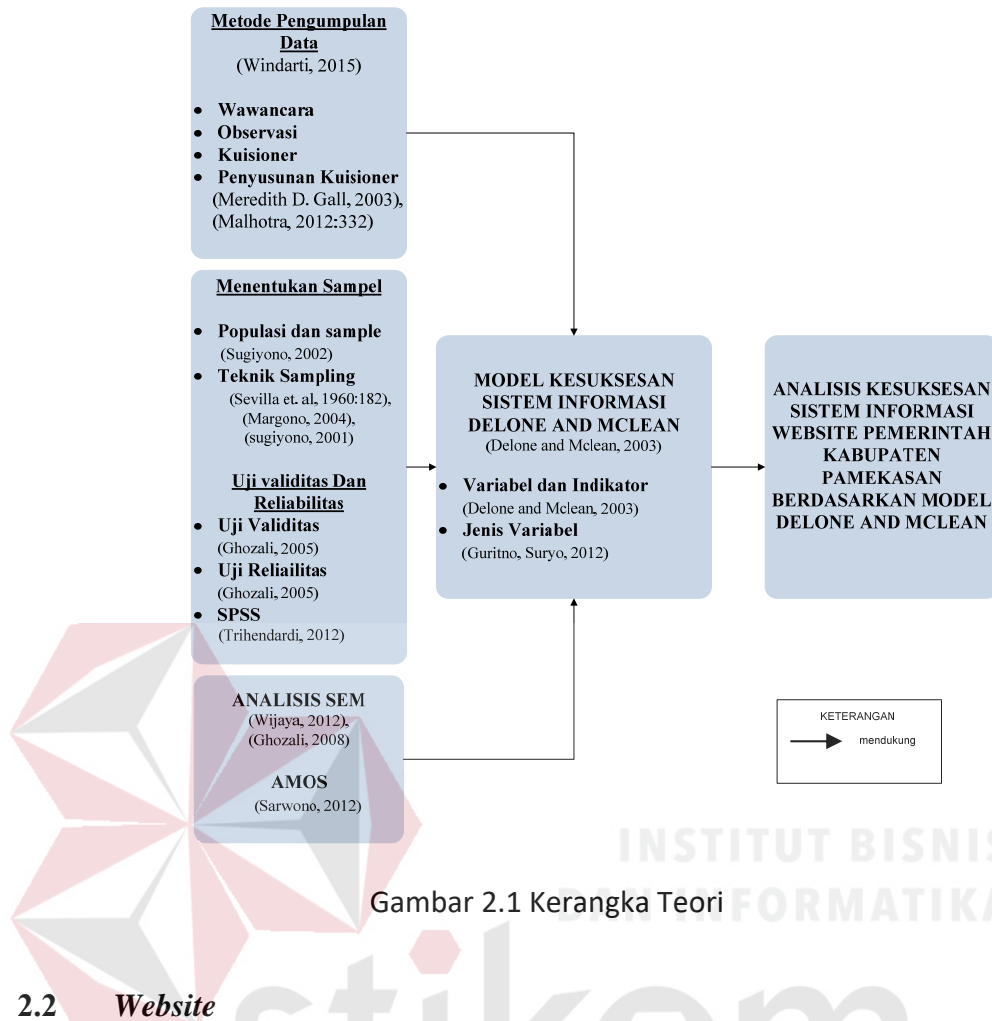
BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Kerangka Teori

Kerangka teori adalah kemampuan seorang peneliti dalam mengaplikasikan pola berpikirnya dalam menyusun secara sistematis teori-teori yang mendukung permasalahan penelitian. Teori adalah himpunan konstruk (konsep), definisi, dan proposisi yang mengemukakan pandangan sistematis tentang gejala dengan menjabarkan relasi diantara variabel, untuk menjelaskan dan meramalkan gejala tersebut (Rakhmat, 2004). Teori berguna menjadi titik tolak atau landasan berpikir dalam memecahkan atau menyoroiti masalah. Fungsi teori sendiri adalah untuk menerangkan, meramalkan, memprediksi, dan menemukan keterpautan fakta-fakta yang ada secara sistematis (Effendy, 1992).

Untuk memberi kejelasan pada penelitian ini, penulis mengemukakan beberapa kerangka teori yang berkaitan dengan penelitian. Teori-teori antara lain adalah model *Delone and Mclean*, variabel penelitian, metode pengumpulan data, teknik sampling, uji validitas, uji reliabilitas, analisis SEM. Untuk teori-teori yang akan digunakan untuk membantu dalam melakukan penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.1.



Gambar 2.1 Kerangka Teori

2.2 Website

Website menurut Farlex (2014) adalah suatu halaman web yang saling berhubungan yang pada umumnya berada pada *server* yang sama berisikan kumpulan informasi yang disediakan secara perorangan, kelompok, atau organisasi. Sebuah situs web biasanya ditempatkan setidaknya pada sebuah server web yang dapat diakses melalui jaringan seperti Internet. Gabungan atas semua situs yang dapat diakses publik di Internet disebut pula sebagai World Wide Web atau lebih dikenal dengan singkatan WWW.

Meskipun setidaknya halaman beranda situs Internet umumnya dapat diakses publik secara bebas, pada praktiknya tidak semua situs memberikan kebebasan bagi publik untuk mengaksesnya, beberapa situs web mewajibkan

pengunjung untuk melakukan pendaftaran sebagai anggota, atau bahkan meminta pembayaran untuk dapat menjadi anggota untuk dapat mengakses isi yang terdapat dalam situs web tersebut, misalnya situs-situs yang menampilkan pornografi, situs-situs berita, layanan surel (e-mail), dan lain-lain. Pembatasan-pembatasan ini umumnya dilakukan karena alasan keamanan, menghormati privasi, atau karena tujuan komersial tertentu.

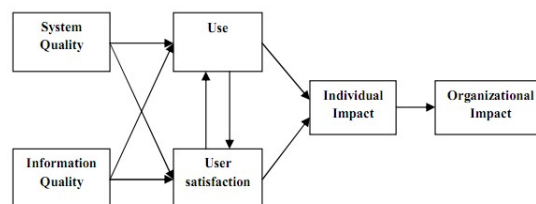
2.3 Keberhasilan *E-government* dalam pemerintahan

Kesuksesan sebuah organisasi adalah sejauh mana organisasi dapat memanfaatkan teknologi, keahlian SDM dan semua sumber daya yang ada secara efisien untuk meningkatkan pelayanan dan memuaskan anggota dan juga pelanggan (Jones et al., 1994). Pada hakekatnya *e-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang dapat meningkatkan hubungan dengan pihak-pihak lain, baik itu individu, masyarakat dan instansi (Indrajit, 2002).

2.4 Model DeLone and Mclean

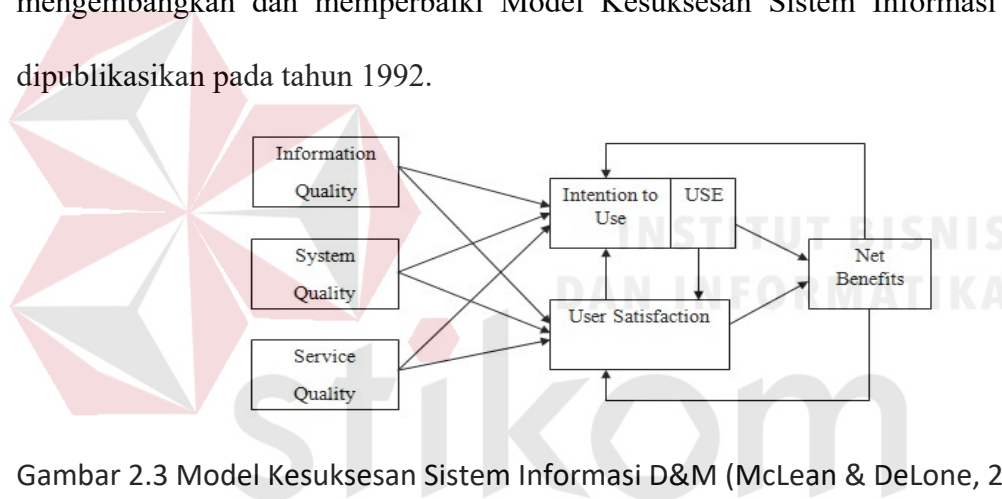
Pada tahun 1992 DeLone dan McLean mengemukakan teori kesuksesan sistem informasi dan dikenal dengan *D&M Information System Success Model*.

Berikut model kesuksesan DeLone dan McLean ditunjukkan pada Gambar 2.2.



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (McLean & DeLone, 1992)

Hubungan antara Kualitas Sistem (*System Quality*) dengan Kualitas Informasi (*Information Quality*) secara independen memengaruhi dua elemen baik elemen Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Besarnya elemen Penggunaan (*Use*) dapat memengaruhi besarnya nilai Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) baik secara positif maupun negatif. Setelah itu Penggunaan (*Use*) dan Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) memengaruhi dampak individual (*Individual Impact*) dan selanjutnya memberikan dampak organisasional (*Organizational Impact*). Pada tahun 2003 DeLone dan McLean mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dipublikasikan pada tahun 1992.



Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (McLean & DeLone, 2003)

Berikut tambahan pada Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M yaitu :

1. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan Minat Memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari Penggunaan (*Use*).
3. Penggabungan antara Dampak Individual (*Individual Impact*) dan Dampak Organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai Manfaat Bersih (*Net benefit*).

Artinya, variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu penggunaan dari sistem, sistem itu sendiri dan dampak yang dihasilkan dari Penggunaan dan Kepuasan Pengguna. Berdasarkan Gambar 2.3, Kesuksesan Sistem Informasi terdiri dari enam variabel yaitu :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas *output* dari sistem informasi.
3. Kualitas Layanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan *output* suatu sistem oleh penerima atau penggunaan dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.
5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon penggunaan terhadap penggunaan *output* sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek informasi terhadap perilaku Penggunaan dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi guna meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi.

Setiap elemen yang ada dalam D&M *Information System Success Model* selanjutnya akan diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Berikut Tabel 2.1 menjelaskan uraian indikator dari variabel sistem informasi DeLone dan McLean.

Tabel 2. 1 Uraian Indikator dari Variabel Sistem Informasi DeLone dan McLean (DeLone dan McLean, 2003)

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<p>Kualitas Sistem (<i>Systems Quality</i>)</p> <p>1. Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of Use</i>)</p>	<p>1. Kemudahan Untuk Digunakan (<i>Ease of Use</i>)</p> <p>Sistem Informasi dapat dikatakan berkualitas apabila dirancang guna memudahkan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Penilaian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajarinya. Hal ini terjadi karena sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah dioperasikan.</p>
<p>2. Kehandalan Sistem (<i>Reliability</i>)</p>	<p>2. Kehandalan Sistem (<i>Reliability</i>)</p> <p>Kehandalan Sistem Informasi merupakan ketahanan sistem informasi terhadap berbagai macam kerusakan serta kesalahan yang dapat terjadi kapanpun. Kehandalan sistem informasi tersebut juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut.</p>
<p>3. Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)</p>	<p>3. Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)</p> <p>Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka sistem informasi tersebut telah layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. <i>Response time</i> yang baik dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.</p>
<p>4. Fleksibilitas Sistem (<i>Flexibility</i>)</p>	<p>4. Fleksibilitas Sistem (<i>Flexibility</i>)</p> <p>Fleksibilitas Sistem adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan - perubahan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi tersebut apabila sistem tersebut fleksibel</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
5. Keamanan Sistem (<i>Security</i>)	5. Keamanan Sistem (<i>Security</i>) Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah - ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan program tidak dapat terhapus apabila terjadi kesalahan dari pengguna.
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) 1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	1. Kelengkapan (<i>Completeness</i>) Sistem Informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam melakukan pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.
2. Relevan (<i>Relevance</i>)	2. Relevan (<i>Relevance</i>) Relevansi Informasi untuk tiap - tiap pengguna satu dengan lainnya dapat berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Akurat (<i>Accurate</i>)	3. Akurat (<i>Accurate</i>) Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas serta mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi haruslah akurat karena dari sumber informasi hingga ke penerima informasi bisa terjadi banyak gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi.
4. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>)	4. Ketepatan Waktu (<i>Timeliness</i>) Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	akan mempunyai nilai lagi dikarenakan informasi merupakan landasan di dalam proses pengambilan keputusan. Apabila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk pengguna sistem informasi tersebut.
Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) 1. Jaminan (<i>Assurance</i>)	1. Jaminan (<i>Assurance</i>) Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan dan harus bebas dari bahaya dan berbagai macam resiko.
2. Empati (<i>Empathy</i>)	2. Empati (<i>Empathy</i>) Meliputi kemudahan dalam interaksi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna sistem informasi.
Penggunaan (<i>Use</i>) 1. Sifat Penggunaan (<i>Nature of Use</i>)	1. Sifat Penggunaan (<i>Nature of Use</i>) Sifat Penggunaan digunakan untuk memenuhi ketetapan penggunaan serta menentukan tipe informasi yang sesuai dengan maksud dari penggunaan.
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) 1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)	1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>) Merupakan perbedaan antara informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima. Secara umum kepuasan informasi merupakan hasil perbandingan antara kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.
2. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>)	2. Kepuasan Menyeluruh (<i>Repeat Purchase</i>) Merupakan kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem serta manfaat dalam proses input proses output yang diterima.
Manfaat Bersih (<i>Net Benefits</i>) 1. Meningkatkan Berbagi Pengetahuan (<i>Improved Knowledge Sharing</i>)	1. Improved Knowledge Sharing Dalam <i>Improved Knowledge Sharing</i> terdapat tiga hal utama yang harus diketahui yaitu :

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	a. Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna. b. Bagaimana mewujudkan berbagi pengetahuan. c. Bagaimana meningkatkan kerjasama antar perpustakaan untuk mempercepat aliran pengetahuan.
2. Efektivitas Komunikasi (<i>Communication Effectiveness</i>)	2. <i>Communication Effectiveness</i> Efektivitas merupakan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan manajemen dalam mencapai tujuan. Sedangkan komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui media yang dapat memberikan dampak tertentu.

2.5 Variabel Penelitian

Variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, lalu di tarik kesimpulannya. Secara teoritis variabel dapat didefinisikan sebagai atribut obyek yang mempunyai variasi antara satu dengan yang lainnya (Guritno, Suryo. 2011).

Variabel penelitian ini ada beberapa macam, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Variable Independen (Variabel Bebas)

Variabel yang memengaruhi atau sebab perubahan timbulnya variabel terikat (dependen), variabel independen disebut juga dengan variabel perlakuan, kausa, risiko, variabel stimulus, antecedent, variabel pengaruh, treatment dan variabel bebas. Dapat dikatakan variabel bebas karena dapat memengaruhi variabel lainnya.

2. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel yang dipengaruhi akibat dari adanya variabel bebas, dikatakan sebagai variabel terikat karena variabel terikat dipengaruhi oleh variabel independen (variabel bebas). Variabel dependen disebut juga dengan variabel terikat, variabel output, konsekuacen, Variabel tergantung, kriteria, variabel terpengaruh dan variabel efek.

3. Variabel Moderator

Variabel yang memengaruhi baik itu memperkuat atau memperlemah hubungan antara variabel bebas dan terikat. Variabel moderator juga disebut dengan variabel independen kedua. Skema variabel moderator yakni variabel bebas (independen) – Moderator – Dependen.

4. Variabel Intervening

Variabel yang memengaruhi variabel bebas dan variabel terikat secara teoritis, tetapi tidak dapat diamati dan diukur. Variabel intervening merupakan variabel antara/penyela pada variabel bebas dan variabel terikat, sehingga variabel bebas tidak langsung memengaruhi perubahan variabel terikat.

5. Variabel Kontrol

Variabel yang dikendalikan atau dibuat konstan sehingga hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat tidak terpengaruh oleh faktor luar yang tidak teliti. Variabel kontrol sering digunakan sebagai pemanding melalui penelitian eksperimental.

2.6 Metode pengumpulan Data

Windarti (2015), dalam metode pengumpulan data ada teknik pengumpulan data dibedakan menjadi 3 macam, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi. Metode pengumpulan data yang umum digunakan meliputi:

1. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan tertentu dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden. Wawancara secara garis besar ada dua pedoman wawancara, yaitu:

- a. Pedoman wawancara tidak terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang memuat garis besar saja.
- b. Pedoman wawancara terstruktur, yaitu pedoman wawancara yang disusun secara terperinci sehingga menyerupai check-list.

2. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku, dan karakteristik beberapa orang penting didalam organisasi. Tujuannya untuk memperoleh informasi yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian dan untuk memperoleh informasi dengan reliabel dan validitas yang tinggi.

3. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap obyek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi obyek penelitian tersebut..

2.7 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Satu orang pun dapat digunakan sebagai populasi, karena satu orang itu mempunyai karakteristik, misalnya gaya bicaranya, disiplin pribadi, hobi, cara bergaul, kepemimpinan, dan lain-lain (Sugiyono, 2012).

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apabila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada populasi, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif (Sugiyono, 2012).

2.8 Teknik Sampling

Populasi dan sampel adalah bagian metodologi statistika yang berhubungan dengan generalisasi hasil penelitian. Teknik sampling adalah metode atau teknik untuk memilih atau mengambil sampel dari populasi untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Maka dengan mempelajari sampel suatu pemahaman karakteristik subyek sampel akan membuat peneliti mampu menggeneralisasi karakteristik elemen populasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik sampling Simple Random Sampling. *Simple random Sampling* adalah teknik untuk mendapatkan sample yang langsung dilakukan pada unit sampling (Margono, 2004).

Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Sevilla et. al., 1960:182), sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

dimana

n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

e : batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut: Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil. Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari teknik Solvin adalah antara 10-20 % dari populasi penelitian.

Teknik sampling dapat dikelompokkan menjadi dua, yaitu: Probability Sampling dan Nonprobability Sampling. Yang termasuk ke dalam kelompok probability sampling antara lain: simple random sampling, proportionate stratified random sampling, disproportionate stratified random sampling, dan area (cluster) sampling (disebut juga dengan sampling menurut daerah).

Simple random Sampling adalah teknik untuk mendapatkan sample yang langsung dilakukan pada unit sampling (Margono, 2004). Sedangkan menurut (Sugiyono, 2001) *Simple random Sampling* dinyatakan simple (sederhana) karena

pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

2.9 Statistical Product and Service Solution (SPSS)

Menurut Trihendardi (2012), SPSS merupakan *software* aplikasi statistik yang sangat populer, baik bagi praktisi yang sedang melakukan riset ataupun bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan tugas akhir. SPSS menyediakan *tools* yang lengkap sehingga kita dapat memakai hampir dari seluruh tipe data dan menggunakannya untuk membuat laporan berbentuk tabulasi, grafik (*chart*), plot (*diagram*), dari berbagai distribusi, statistik deskriptif, dan analisis statistik yang kompleks.

Keunggulan SPSS yaitu dapat mewujudkan dalam menu dan kotak-kotak dialog antarmuka (*interface dialogue*) yang cukup memudahkan para *user* dalam perekaman data (*data entry*), memberikan perintah dan sub-sub perintah analisis hingga menampilkan hasilnya. SPSS juga memiliki kehandalan dalam menampilkan chart atau plot hasil analisis sekaligus kemudahan penyuntingan bilamana diperlukan. Dapat didefinisikan bahwa SPSS (*Statistical Produk and Service Solution*) adalah suatu alat bantu perangkat lunak yang digunakan untuk membantu memproses data-data secara tepat dan cepat.

2.10 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah suatu cara menggambarkan persoalan yang berdasarkan data yang dimiliki yakni dengan cara menata data tersebut sedemikian rupa sehingga dengan mudah dapat dipahami tentang karakteristik data, dijelaskan dan berguna untuk keperluan selanjutnya. Jadi dalam hal ini terdapat aktivitas atau proses pengumpulan data, dan pengolahan data berdasarkan tujuannya.

2.11 Uji Validitas

Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi bila alat ukur tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran tersebut.

Uji validitas dilakukan untuk menilai seberapa baik suatu instrument atau pun proses pengukuran terhadap konsep yang diharapkan untuk mengetahui apakah yang kita tanyakan dalam kuesioner sudah sesuai dengan konsepnya. Data dikatakan valid apabila skor indikator masing masing pertanyaan berkorelasi secara signifikan terhadap skor total konstruk. Hasil uji validitas dilakukan untuk masing-masing indikator. Ketentuan validitas intrumen apabila r hitung lebih besar dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan, r hitung $>$ r table maka variabel valid r hitung $<$ r table maka variabel tidak valid (Ghozali, 2005).

Skala yang dipakai untuk mengukur hasil kuisisioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah Skala *Likert* yaitu yang berisi empat tingkat preferensi jawaban dengan pilihan jawaban. Menurut (Tatang M. Amirin, 2010) Skala *Likert* ada kalanya “menghilangkan” tengah-tengah kutub setuju dan tidak setuju. Responden dipaksa untuk “masuk” ke “blok” setuju atau tidak setuju. Skala yang akan dipakai ditunjukkan pada tabel 2.2.

Tabel 2.2. Skala *Likert*

	Keterangan intensitas kesetujuan pernyataan di dalam kuisisioner			
Angka	1	2	3	4
Keterangan	Sangat tidak setuju	Tidak setuju	Setuju	Sangat Setuju

2.12 Uji Reliabilitas

Setelah pengujian validitas, maka tahap selanjutnya adalah pengujian reliabilitas. Uji reliabilitas adalah proses pengukuran terhadap ketepatan (konsisten) dari suatu instrumen. Pengujian ini dimaksudkan untuk menjamin instrumen yang digunakan merupakan sebuah instrumen yang handal, konsistensi, stabil dan dependibilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas mengindikasikan bahwa suatu indikator tidak bias dan sejauh mana suatu indikator handal pada waktu, tempat dan orang yang berbeda-beda. Untuk mengukur reliabilitas dari indikator penelitian ini dilakukan dengan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*. Koefisien *Cronbach's Alpha* yang mendekati satu menandakan reliabilitas konsistensi yang tinggi. *Cronbach's Alpha* digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Uji reliabilitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengukur apakah kuesioner benar-benar merupakan indikator yang mengukur suatu variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel apabila jawaban seseorang konsisten dari waktu ke waktu. Reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan SPSS 16.0. Data dikatakan reliabel jika Nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ (Ghozali, 2005).

2.13 Analisis of Moment Structures (AMOS)

Menurut Sarwono (2012), Amos digunakan sebagai pendekatan umum analisis data dalam model persamaan SEM, dengan menggunakan Amos maka perhitungan rumit dalam SEM akan jauh lebih mudah, cepat dalam membuat spesifikasi, melihat serta melakukan modifikasi model secara grafik dengan menggunakan *tool* yang sederhana. Amos mempunyai keunggulan-keunggulan dibandingkan dengan perangkat lunak lainnya yang meliputi:

- a) Program dapat melakukan analisis dengan menggunakan data yang berasal dari beberapa populasi secara sekaligus.
- b) Dapat menangani *missing data* secara baik, yaitu dengan membuat estimasi yang didasarkan pada informasi *maximum likelihood* yang sempurna dan tidak hanya bersandar pada metode yang sudah ada, yaitu *listwise*, *pairwise deletion*, atau *mean imputation*.
- c) Dapat membuat estimasi rata-rata untuk variabel-variabel *exogenous* dan *intercepts* dalam persamaan regresi.
- d) Amos dapat juga membuat *bootstrapped standard errors* dan *confidence intervals* yang ada dalam semua estimasi parameter, rata-rata sampel, varian, kovarian dan korelasi.
- e) Dapat membuat *percentile intervals* dan *bias-corrected percentile intervals*.
- f) Model-model jamak dapat disesuaikan dengan menggunakan analisis tunggal.
- g) Dapat melakukan pemeriksaan setiap pasangan model dimana satu model diperoleh dengan membatasi parameter-parameter model lainnya.
- h) Dapat membuat laporan beberapa angka statistik yang cocok untuk dilakukan perbandingan untuk model-model tersebut.

- i) Amos juga menyediakan pengujian normalitas univariat untuk masing-masing variabel yang diobservasi dan juga pengujian normalitas multivariat serta dapat mendeteksi *ouliers*.
- j) Amos dapat memahami diagram jalur sebagai spesifikasi model dan memperlihatkan estimasi-estimasi parameter secara grafis dalam model.

2.14 *Structural Equation Model (SEM)*

Menurut Ghozali (2008), *Structural Equation Modelling (SEM)* adalah sebuah evolusi dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi, SEM telah muncul sebagai bagian integral dari penelitian manajerial akademik. SEM terdiri dari dua bagian yaitu model variabel laten (*latent variable model*), pada model ini beberapa variabel merupakan variabel laten (*latent variables* yang tidak terukur secara langsung). Sedangkan bagian kedua yang dikenal dengan model pengukuran (*measurement model*), menggambarkan beberapa indikator atau beberapa variabel terukur sebagai efek atau refleksi dari variabel latennya. Untuk permasalahan pertama yang berkaitan dengan masalah pengukuran dapat dijawab dengan model pengukuran, sedangkan permasalahan kedua yang berkaitan dengan hubungan kausal dapat dijawab menggunakan model variabel laten.

Menurut Mustafa dan Wijaya (2012), SEM atau model persamaan struktural merupakan perkembangan dari beberapa keterbatasan analisis multivariate. SEM telah digunakan dalam berbagai bidang ilmu seperti psikologi, ekonomi, pendidikan dan ilmu sosial lainnya, saat ini SEM banyak digunakan dalam penelitian S2 (Strata-2) dan S3 (Strata-3) tidak jarang pula digunakan

dalam penelitian S1 (Strata-1). Hal ini dikarenakan SEM memiliki keunggulan dibandingkan analisis asosiasi lainnya seperti regresi atau analisis jalur seperti mampu menjelaskan keterkaitan variabel secara kompleks dan serta efek langsung maupun tidak langsung dari satu atau beberapa variabel terhadap variabel lainnya. Dapat dideskripsikan bahwa *Structural Equation Modelling* (SEM) adalah model yang tepat digunakan untuk masalah pengukuran dan masalah hubungan klausul pada penelitian.

2.15 *Goodnes of Fit*

Menurut (Ghozali, 2006), *Goodness of Fit* digunakan untuk mengukur derajat kesesuaian antara frekuensi observasi dengan frekuensi teoretis atau harapan, adapun *fit* Indeks yang digunakan.

1. *Chi-Square* merupakan ukuran mengenai buruknya *fit* suatu model. Tujuan analisis ini adalah mengembangkan dan menguji sebuah model yang sesuai dengan data. Nilai *Chi-Square* sebesat 0 menunjukkan model memiliki *fit* yang sempurna. Probabilitas *chi-square* diharapkan tidak signifikan. Probabilitas menunjukkan nilai *chi-square* yang signifikan (<0.05) menunjukkan data empiris yang diperoleh memiliki perbedaan dengan teori yang dibangun. Sedangkan nilai probabilitas yang tidak signifikan adalah harapan, yang menunjukkan data empiris sesuai dengan model.
2. *Goodness of Fit Indices* (GFI) merupakan sebuah ukuran non-statistikal yang mempunyai rentang nilai antara 0 (*poor fit*) sampai dengan 1 (*fit*). Indeks ini mencerminkan tingkat kesesuaian model secara keseluruhan yang dihitung dari residual kuadrat dari model yang diprediksi dibandingkan data yang sebenarnya.

Nilai yang mendekati 1 mengisyaratkan model yang diuji memiliki kesesuaian yang baik. Nilai yang diharapkan adalah sebesar \geq dari 0,9.

3. *Root Mean Square Error of Approximation* (RMSEA) adalah indeks yang digunakan untuk mengukur *fit* model menggantikan *chi-square* statistik dalam jumlah sampel yang besar. Nilai RMSEA \leq 0,08 mengindikasikan indeks yang baik untuk menerima kesesuaian sebuah model.

4. *Adjusted Goodness of Fit Index* (AGFI) Indeks ini merupakan pengembangan dari CFI yang telah disesuaikan dengan rasio dari *degree of freedom* model yang diajukan dengan *degree of freedom* dari null model (model konstruk tunggal dengan semua indikator pengukuran konstruk). Nilai yang direkomendasikan adalah AGFI \geq 0,90. Semakin besar nilai AGFI, maka semakin baik kesesuaian yang dimiliki model.

5. *Trucker Lewis Index* (TLI) merupakan indeks kesesuaian *incremental* yang membandingkan model yang diuji dengan *null* model. Nilai penerimaan yang direkomendasikan adalah TLI \geq 0,90. TLI merupakan indeks kesesuaian yang kurang dipengaruhi oleh ukuran sampel.

6. *Comparative Fit Index* (CFI) merupakan indeks kesesuaian *incremental* yang membandingkan model yang diuji dengan *null* model. Besaran indeks ini adalah dalam rentang 0 sampai dengan 1, dan nilai yang mendekati 1 mengindikasikan model memiliki tingkat kesesuaian model yang baik. Indeks ini sangat dianjurkan untuk dipakai karena indeks ini relatif tidak sensitif terhadap besarnya sampel dan kurang dipengaruhi oleh kerumitan model. Nilai penerimaan yang direkomendasikan adalah CFI \geq 0,90.

7. *Normed Chi Square* (CMIN/ DF) adalah ukuran yang diperoleh dari nilai *chi-square* dibagi dengan *degree of freedom*. Indeks ini merupakan indeks kesesuaian parsimonious yang mengukur hubungan *goodnes of fit* model dan jumlah koefisien estimasi yang diharapkan untuk mencapai tingkat kesesuaian. Nilai yang direkomendasikan untuk menerima kesesuaian model adalah $CMIN/DF < 2,0/ 3,0$

Menurut Ferdinand (2002), jika terdapat nilai *Goddness of fit* yang tidak memenuhi nilai pada fit indeks maka harus dilakukan modifikasi, sebuah indeks modifikasi sebesar 4.0 atau bahkan lebih besar dari itu memberikan indikasi bahwa bila koefisien itu diestimasi, maka akan terjadi pengecilan nilai *chi-square* yang signifikan.

Dapat didefinisikan bahwa *Goodness of Fit* adalah suatu uji yang digunakan untuk mengukur apakah penggunaan suatu model tepat digunakan dalam penelitian tersebut. Dalam hal ini menggunakan model SEM, apakah model SEM ini sudah memiliki kriteria indeks yang dijelaskan diatas, sehingga model SEM tersebut dapat dikatakan tepat digunakan dalam mengukur penelitian tersebut.

2.16 Langkah-langkah Pembuatan Kuisisioner

Menurut Meredith D. Gall (2003) Langkah-langkah yang dilakukan dalam menyusun dan mengelola kuisisioner penelitian

1. Menentukan Tujuan penelitian

Mendefinisikan permasalahan penelitian dan tujuan khusus yang akan dicapai atau hipotesis yang akan diuji dengan kuisisioner merupakan hal penting

untuk dipertimbangkan oleh seorang peneliti sebelum mengembangkan kuesioner, agar memperoleh hasil sesuai dengan yang diharapkan.

2. Menentukan kelompok sampel

Setelah tujuan atau hipotesis telah dinyatakan secara jelas, target populasi dari mana sampel akan dipilih harus diidentifikasi. Jika peneliti tidak memiliki pengetahuan mendalam tentang suatu situasi, maka akan terjadi kesalahan pengiriman kuesioner pada kelompok yang tidak memiliki informasi yang diminta.

3. Merancang kuesioner

Beberapa kuesioner penelitian dilemparkan bersama-sama dalam satu atau dua jam. Pengalaman mengembangkan beberapa kuesioner serampangan sebagai pendekatan penelitian telah menyebabkan penerima kuesioner tersebut banyak bersikap negatif, kemudian memasukkan dalam kotak sampah dengan sedikit lebih cepat. Anda akan perlu untuk mengatasi sikap negatif dengan konstruksi hati-hati dan administrasi dari kuesioner Anda.

Menurut (Malhotra, 2012: 332). Terdapat sepuluh langkah sebagai berikut:

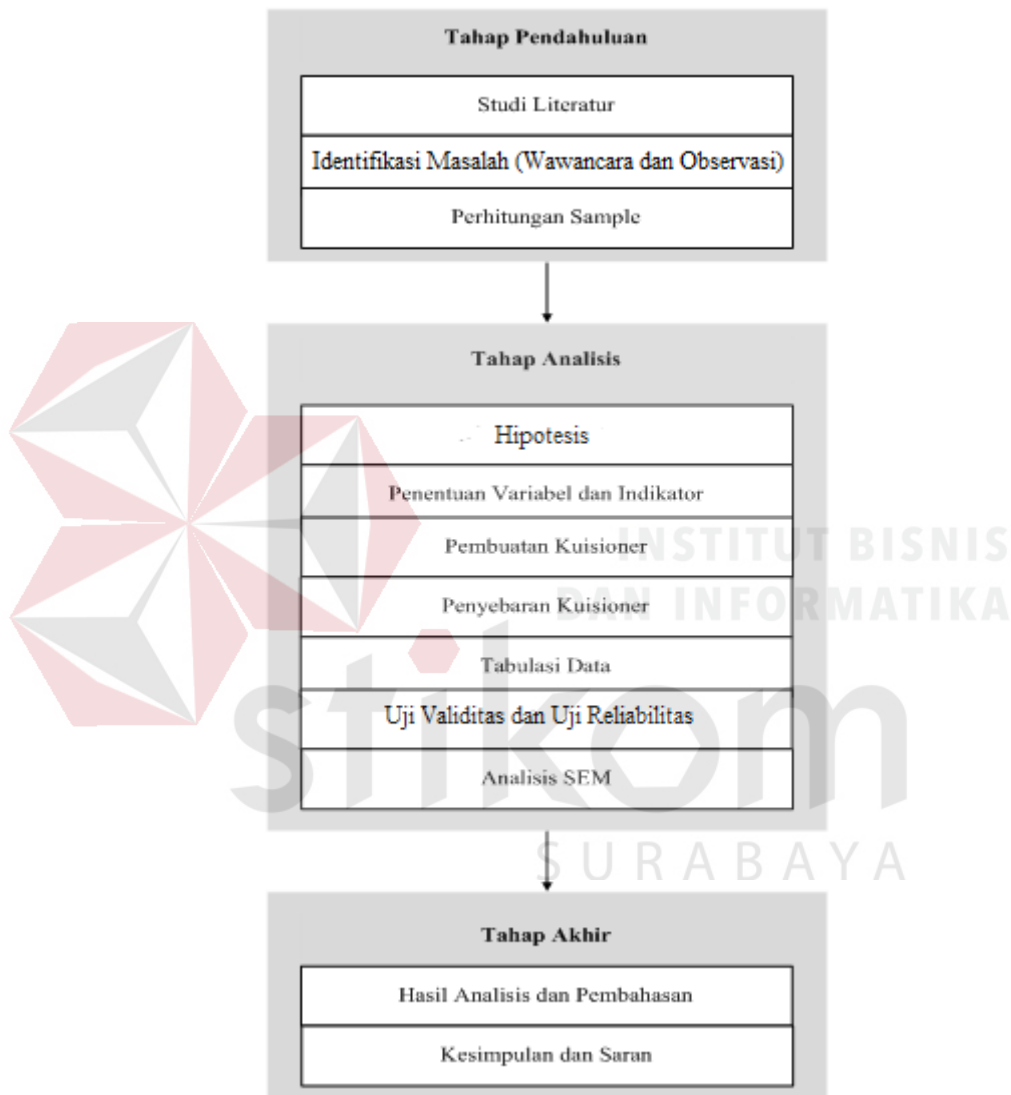
1. Menentukan informasi yang dibutuhkan
2. Menentukan jenis kuisioner yang akan digunakan
3. Menentukan jenis pertanyaan yang akan diajukan pada responden
4. Membuat pertanyaan yang membuat responden mampu menjawab
5. Menyusun Struktur Pertanyaan
6. Menentukan kata-kata didalam kuisioner
7. Menyusun urutan pertanyaan

8. Mengidentifikasi format dan rancangan kuisisioner
9. Penyusunan ulang format kuisisioner
10. Melakukan uji coba kuisisioner



BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Alur Proses Penelitian



Gambar 3.1 Alur Proses Penelitian

Pada gambar 3.1 menjelaskan tentang alur proses penelitian yang akan dilakukan oleh penulis, yang terdiri dari 3 tahap yaitu: Tahap Awal, Tahap Analisis dan juga Tahap Akhir. Penjelasan lebih lanjut akan dijelaskan pada bagian selanjutnya.

3.2 Tahap Pendahuluan

Tahap pendahuluan atau yang biasa disebut dengan tahap awal pada penelitian ini ada dua proses yaitu melakukan studi literatur, wawancara dan observasi, serta perhitungan sampel.

3.2.1 Studi Literatures

Pada tahap ini dilakukan studi literatur dan penelitian serta jurnal yang terkait. Studi literatur digunakan untuk mendapatkan pemahaman tentang melakukan pengukuran kesuksesan sistem informasi adalah sebagai berikut :

1. Model DeLone dan McLean.
2. Rumus Slovin dan Simple Random Sampling
3. Penentuan Variable Penelitian.

3.2.2 Wawancara Dan Observasi

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data yang dibutuhkan untuk mencari permasalahan dan juga data untuk kebutuhan penelitian. Proses wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan menemui pihak KOMINFO selaku pengelola *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan selama 2 minggu.

Observasi adalah suatu cara yang dilakukan dengan mengamati secara langsung suatu objek penelitian untuk mengumpulkan data yang diperlukan. Observasi pada penelitian ini dilakukan dengan cara mengamati dan mencoba mengakses secara langsung *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan..

3.2.3 Perhitungan Sampel

Langkah berikutnya adalah perhitungan sampel untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Ada 2 tahapan yang dilakukan untuk melakukan penghitungan sampel antara lain:

1. Populasi Penelitian

Unit populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada SKPD(Satuan Kerja Perangkat Daerah) Kabupaten Pamekasan.

2. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel

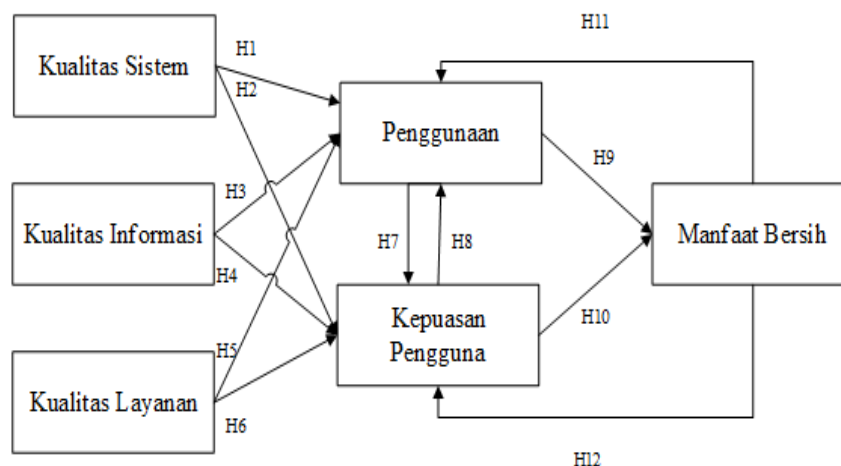
Untuk pengambilan sampel dari populasi yang sudah diketahui dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, lalu dipetakan dengan teknik sampling *Simple Random Sampling* karena adanya perbedaan jumlah pegawai pada setiap SKPD. Setiap pegawai diberikan kesempatan yang sama untuk ditetapkan sebagai anggota sampel. Jadi untuk penelitian ini setiap SKPD diambil sampel secara bebas sebanyak 2 orang dengan total sampel 140 orang yang sudah melebihi hasil perhitungan rumus Slovin.

3.3 Tahap Analisis

Dalam tahap analisa ini akan dilakukan kajian model konseptual, penentuan varabel dan indikator, pembuatan kuesioner, penyebaran kuesioner, Uji validitas dan reliabilitas, Uji lineritas serta analisis data SEM (*Structural Equation Modelling*).

3.3.1 Hipotesis

Pada tahap ini akan menjelaskan model konseptual dan hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini. Model Konseptual dapat dilihat pada Gambar 3.2.



Gambar 3.2 Model Konseptual Penelitian

Dari model konseptual penelitian tersebut, terdapat sepuluh hipotesis penelitian yang dianalisis, yaitu.

H1 : Kualitas sistem (*system quality*) diduga berpengaruh positif terhadap penggunaan (*use*).

H2 : Kualitas sistem (*system quality*) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H3 : Kualitas informasi (*information system*) diduga berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*).

H4 : Kualitas informasi (*information system*) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H5 : Kualitas pelayanan (*service quality*) diduga berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*).

H6 : Kualitas pelayanan (*service quality*) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H7 : Penggunaan sistem (*use*) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H8 : Kepuasan Pengguna (*user satisfaction*) diduga berpengaruh positif signifikan terhadap niat pengguna (*intention to use*).

H9 : Penggunaan sistem (*use*) diduga berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefit*).

H10 : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) diduga berpengaruh positif terhadap manfaat bersih yang didapatkan (*net benefit*).

H11 : Manfaat bersih (*net benefit*) diduga berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem (*use*).

H12 : Manfaat bersih (*net benefit*) diduga berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

3.3.2 Penentuan Variabel dan Indikator

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian. Berdasarkan Model Delone and Mclean(2003), terdiri dari enam variabel, yaitu:

Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

- 1.) Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai X1 terdiri dari:
 - a. Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*) sebagai X1.1
 - b. Keandalan sistem (*reliability*) sebagai X1.2
 - c. Kecepatan akses (*response time*) sebagai X1.3
 - d. Kemudahan untuk di pelajari (*ease of learning*) sebagai X1.4
 - e. Keamanan sistem (*security*) sebagai X1.5
- 2.) Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) sebagai X2 terdiri dari:
 - a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1
 - b. Relevan (*relevance*) sebagai X2.2

- c. Akurat (*accurate*) sebagai X2.3
 - d. Ketepatan waktu (*timeliness*) sebagai X2.4
- 3.) Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) sebagai X3 terdiri dari:
- a. Jaminan (*assurance*) sebagai X3.1
 - b. Empati (*empathy*) sebagai X3.2
 - c. Responsive sebagai X3.3

Variabel *intervening* variabel yang muncul pada saat variabel independen akan memengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan pengguna dengan indikator sebagai berikut:

- 4.) Variabel Penggunaan (*Use*) sebagai Y1 terdiri dari satu indikator yaitu sifat penggunaan (*Nature of use*) sebagai Y1.1 dengan dua isi dua pertanyaan yang salah satunya sebagai Y1.2
- 5.) Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) sebagai Y2 terdiri dari:
 - a. Kepuasan Informasi (*Repeat Visits*) sebagai Y2.1
 - b. Kepuasan Menyeluruh (*Repeat Purchase*) sebagai Y2.2

Variabel dependen dalam penelitian ini adalah manfaat bersih dengan indikator sebagai berikut:

- 6.) Variabel Manfaat bersih (*Net Benefit*) sebagai Z1 terdiri dari:
 - a. Meningkatkan pengetahuan (*Improve Knowledge Sharing*) sebagai Z1.1
 - b. Efektivitas komunikasi (*communication effectiveness*) sebagai Z1.2

Setelah menentukan variabel dan indikator penelitian, langkah selanjutnya adalah menyusun kuisioner dengan beberapa pernyataan yang sesuai dengan indikator-indikator pada setiap variabel. Dari indikator itulah nantinya kita akan

membuat pernyataan-pernyataan yang akan memunculkan faktor-faktor yang menyebabkan atau memengaruhi antar variabel.

3.3.3 Pembuatan Kuisisioner

Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan, selanjutnya kita akan membuat pernyataan sesuai dengan indikator yang telah ditentukan. Pernyataan kuisisioner dari variabel Kualitas Sistem (*Systems Quality*) dapat dilihat pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 Pernyataan dari Variabel Kualitas Sistem

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X1.1	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan mudah diakses				
X1.2	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan memiliki konten atau layanan yang dapat diakses tanpa adanya masalah.				
X1.3	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan memiliki kecepatan akses yang baik.				
X1.4	Pengguna tidak kebingungan atau merasa kesulitan pada saat mengakses <i>Website</i> .				
X1.5	Data-data pada <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan tidak akan terhapus jika ada kesalahan dari pengguna.				

Untuk pernyataan kuisisioner dari variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dapat dilihat pada Tabel 3.2

Tabel 3.2 Pernyataan dari Variabel Kualitas Informasi

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X2.1	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan memberikan data atau informasi yang lengkap terkait dengan Kabupaten Pamekasan.				
X2.2	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi sesuai yang saya butuhkan terkait dengan Kabupaten Pamekasan.				
X2.3	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi yang akurat dan jelas.				
X2.4	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi yang up to date.				

Untuk pernyataan kuisioner dari variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dapat dilihat pada Tabel 3.3

Tabel 3.3 Pernyataan dari Variabel Kualitas Layanan

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
X3.1	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan memberikan jaminan rasa aman dalam mengakses sistem. (Contoh : pesan yang anda kirimkan dengan layanan suara warga tidak bisa di ubah oleh orang lain)				
X3.2	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna ketika saya mengakses konten atau layanan.				
X3.3	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan. (Contoh : ketika anda ingin membuka suara warga, maka halaman suara warga yang terbuka)				

Untuk pernyataan kuisioner dari variabel Penggunaan (*Use*) dapat dilihat pada Tabel 3.4.

Tabel 3.4 Pernyataan dari Variabel Penggunaan

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Y1.1	Saya sering mengunjungi <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan setiap hari				
Y1.2	Saya menggunakan <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mencari info seputar Kabupaten Pamekasan				

Untuk pernyataan kuisioner dari variabel Kepuasan pengguna (*User satisfaction*) dapat dilihat pada Tabel 3.5.

Tabel 3.5 Pernyataan dari Variabel Kepuasan Pengguna

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Y2.1	Sistem pada <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan sangat baik dan membuat saya senang untuk mengaksesnya kembali				
Y2.2	Saya merasa puas dengan kelengkapan data dan informasi pada <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan				

Untuk pernyataan kuisioner dari variabel Manfaat bersih (*Net benefits*) dapat dilihat pada Tabel 3.6.

Tabel 3.6 Pernyataan dari Variabel Manfaat Bersih

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN			
		STS	TS	S	SS
Z1.1	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan dapat meningkatkan pengetahuan saya seputar kabupaten pamekasan				
Z1.2	<i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan mempermudah pengguna untuk menyampaikan kritik dan saran dengan layanan yang di sediakan.				

3.3.4 Penyebaran Kuisisioner

Langkah selanjutnya setelah proses pembuatan kuisisioner adalah penyebaran kuisisioner kepada responden yang sudah ditentukan yaitu pegawai pada setiap Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di wilayah Kabupaten Pamekasan yang telah dihitung sesuai perhitungan sampel.

3.3.5 Tabulasi Data

Tabulasi adalah pembuatan table-tabel yang berisi data yang telah diberi kode sesuai analisis yang dibutuhkan. Dalam melakukan tabulasi diperlukan ketelitian agar tidak terjadi kesalahan. Pada penilitan ini, kuisisioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel 2013. Proses tabulasi data ini dilakukan agar mempermudah kita untuk mencatat seluruh hasil kuisisioner penelitian dimana nantinya data akan di olah ke proses selanjutnya.

3.3.6 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Untuk memperoleh hasil penelitian yang baik, maka diperlukan seluruh dari instrumen penelitian yang baik pula. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuisisioner. Kuisisioner digunakan untuk mengukur nilai dari variabel dan indikator. Salah satu kriteria dari penyusunan kuisisioner adalah memiliki validitas dan reliabilitas. Validitas menjelaskan kinerja kuisisioner dalam mengukur, sedangkan reliabilitas menjelaskan bahwa kuisisioner tersebut selalu konsisten untuk mengukur gejala permasalahan yang sama. Tujuan dari pengujian instrument ini adalah untuk menyakinkan kuisisioner yang telah disusun benar-benar baik dalam mengukur gejala permasalahan dan menghasilkan data dan hasil yang valid.

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur itu mengukur apa yang diukur dan menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Apabila data sudah valid dan reliable, maka penelitian dapat dilanjutkan. Analisis reliabilitas dan validitas dengan menggunakan SPSS 16.0.

Uji validitas diukur apabila r hitung lebih besar dengan r tabel. Dasar pengambilan keputusan, r hitung $>$ r tabel maka variabel dikatakan valid r hitung $<$ r table maka variabel tidak valid.

Sedangkan untuk uji reliabilitas dalam penelitian ini diuji dengan metode *Cronbach's Alpha* dengan bantuan perangkat lunak SPSS 16.0. *Cronbach's alpha* digunakan untuk mengukur keandalan indikator-indikator yang digunakan dalam kuesioner penelitian. Data jika Nilai *Cronbach's Alpha* diatas 0.6 maka dianggap cukup baik dan reliabel. Ketika terdapat hasil uji yang tidak valid dan

tidak reliabel proses penelitian belum bisa di lanjutkan ke tahap selanjutnya. Untuk mengatasinya kita bisa melakukan *cleansing* atau menghapus sebagian data yang memiliki hasil yang tidak valid dan tidak reliable.

3.3.7 Analisis SEM

Teknik analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Proses analisa struktural menggunakan perangkat lunak yang digunakan adalah AMOS. Instrumen penelitian yang digunakan telah melewati uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan alat bantu SPSS 16.0. Kemudian data tersebut akan diolah melalui aplikasi dengan melewati satu jenis uji asumsi klasik yaitu uji linearitas.

Diuji dengan pendekatan AMOS yang memungkinkan melakukan estimasi atas sejumlah persamaan regresi yang berbeda tetapi terkait satu sama lain secara bersamaan dan dengan membuat model struktural. Langkah-langkah dalam membuat model dengan AMOS adalah sebagai berikut:

- A. Uji Linearitas
- B. Uji Normalitas
- C. *Outlier*
- D. Uji Kausalitas
- E. *Loading Factor*

3.4 Tahap Akhir

Tahap akhir ini berisi keluaran dan kesimpulan. Dimana Keluaran pada penelitian ini akan memunculkan faktor-faktor apa yang memengaruhi kesuksesan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dan presentase tingkat kesuksesan berdasarkan variabel-variabel pada model Delone and Mclean.

3.4.1 Hasil Analisis dan Pembahasan

Hasil analisis ini membahas deskripsi penelitian untuk mengetahui kesuksesan sistem informasi *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan, deskripsi variabel dari dimensi model DeLone dan McLean, serta perhitungan data kuisisioner yang diolah menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS dan AMOS dengan menguji hipotesis korelasi antar variabel penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan beberapa variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna dan manfaat bersih.

3.4.2 Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan yang dilakukan pada penelitian ini adalah setelah mempelajari, menganalisis, membahas serta mempertimbangkan dalam menentukan kebijakan untuk masa mendatang terhadap analisis kesuksesan sistem informasi *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan baik pembahasan ataupun hasil yang telah didapatkan dari penelitian ini agar menjadi bahan evaluasi pertimbangan lebih baik untuk *website* serta saran untuk pengelola *Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dari sisi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dan juga saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tahap Awal

4.1.1 Studi Literatur

Tahap awal yang dilakukan adalah studi literatur untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian ini. Hasil dari studi literatur terdapat pada Bab II Landasan Teori yang terdiri dari penelitian sebelumnya, model Delone dan McLean, keberhasilan *E-government* dalam pemerintahan, penjelasan terkait populasi dan sampel, teknik sampling, pembuatan kuesioner, uji validitas dan uji reliabilitas, dan analisis SEM.

4.1.2 Wawancara dan Observasi

A. Wawancara

Tahap wawancara yang dilakukan yang dilakukan pada pihak KOMINFO menghasilkan data sebagai berikut:

Tabel 4.1 Hasil Wawancara

No.	Bagian	Rangkuman Hasil Wawancara
1.	Kepala bagian pengelola <i>website</i>	Selama ini pengembangan <i>website</i> hanya di lakukan berdasarkan instruksi dari Bapak Bupati Pamekasan sesuai visi-misi kerja yang dijalankan pada masa jabatan dan belum pernah sekalipun melakukan evaluasi berdasarkan persepsi pengguna.
2.	<i>Programmer website</i>	Pada saat melakukan wawancara kepada <i>programmer</i> , informasi yang didapat hanya seputar konten-konten dan layanan apa saja yang di miliki oleh <i>website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan dan cara penggunaannya.

B. Observasi

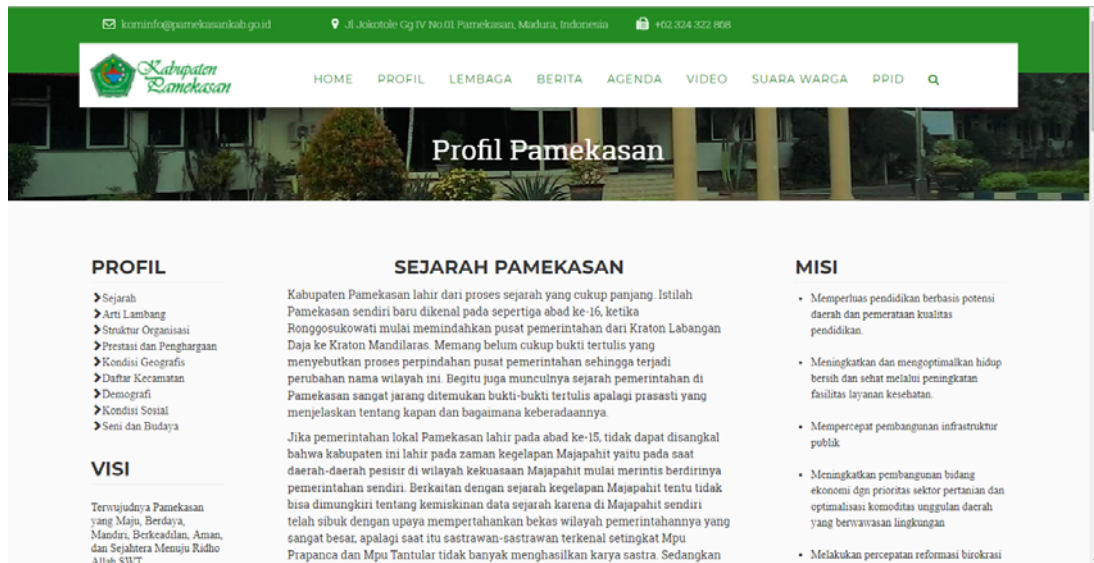
Penjelasan fungsi yang ada pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan adalah sebagai berikut:

1. **Halaman Home** : Halaman home ini adalah halaman utama atau tampilan awal yang akan muncul ketika anda mengakses *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan. Tampilan awal atau halaman utama *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dapat dilihat pada Gambar 4.1.



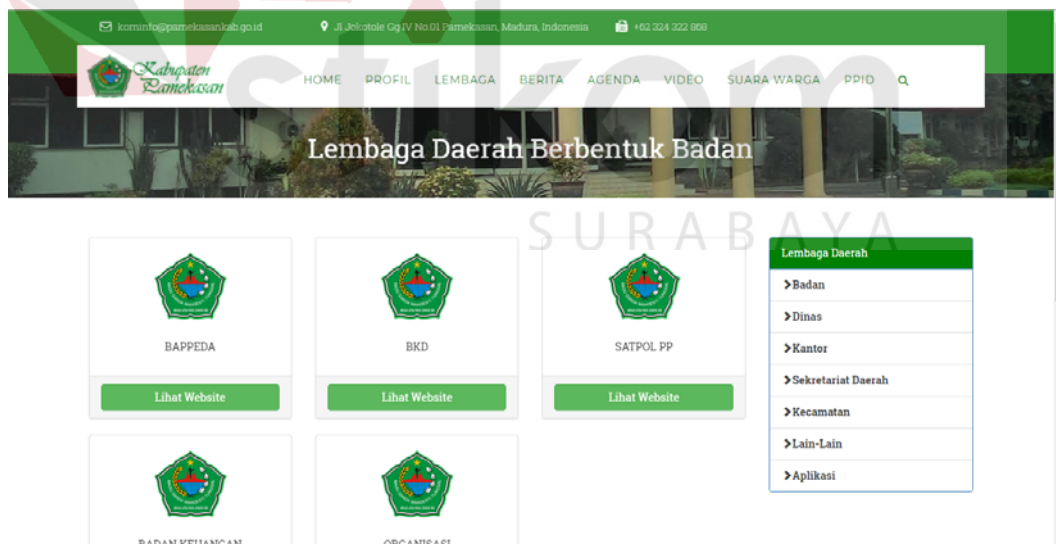
Gambar 4.1 Tampilan Halaman Home

2. **Menu Profil** : Menu profil adalah halaman yang berisi tentang profil seputar Kabupaten Pamekasan yang terdiri dari visi-misi, sejarah kabupaten pamekasan, arti lambing, struktur organisasi, kondisi geografis, kondisi social, seni dan budaya. Halaman menu profil dapat dilihat pada Gambar 4.2



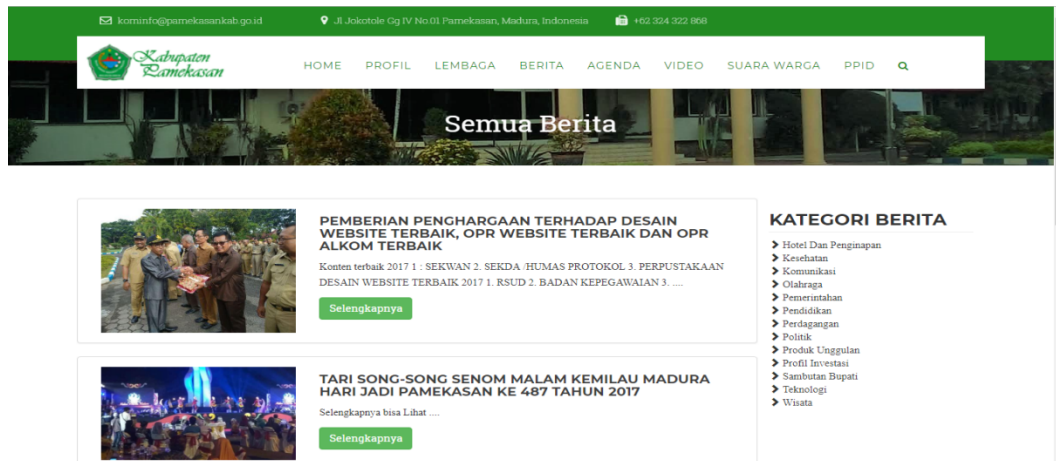
Gambar 4.2 Tampilan Halaman Menu Profil

3. **Menu Lembaga** : Menu Lembaga ini berisi daftar lembaga-lembaga di wilayah lingkungan kerja Kabupaten Pamekasan dari yang berbentuk Badan, Dinas, Kantor, Sekretariat Daerah, Kecamatan, dll. Tampilan halaman menu lembaga dapat dilihat pada gambar 4.3.



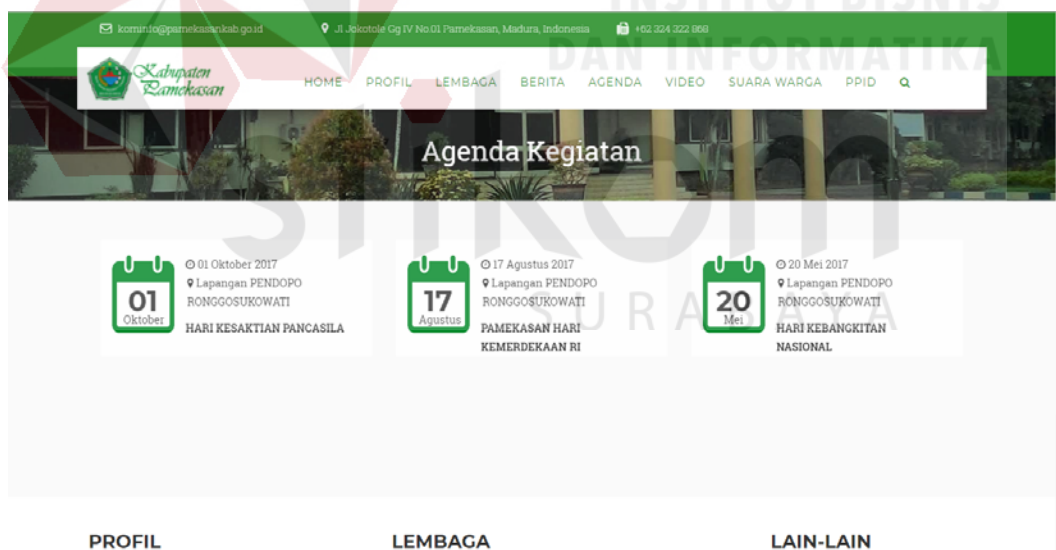
Gambar 4.3 Tampilan Halaman Lembaga

4. **Menu Berita** : Menu berita ini berisi tentang berita-berita seputar Kabupaten Pamekasan yang dikemas sebagian rupa dalam bentuk gambar maupun video. Halaman menu berita dapat dilihat pada Gambar 4.4



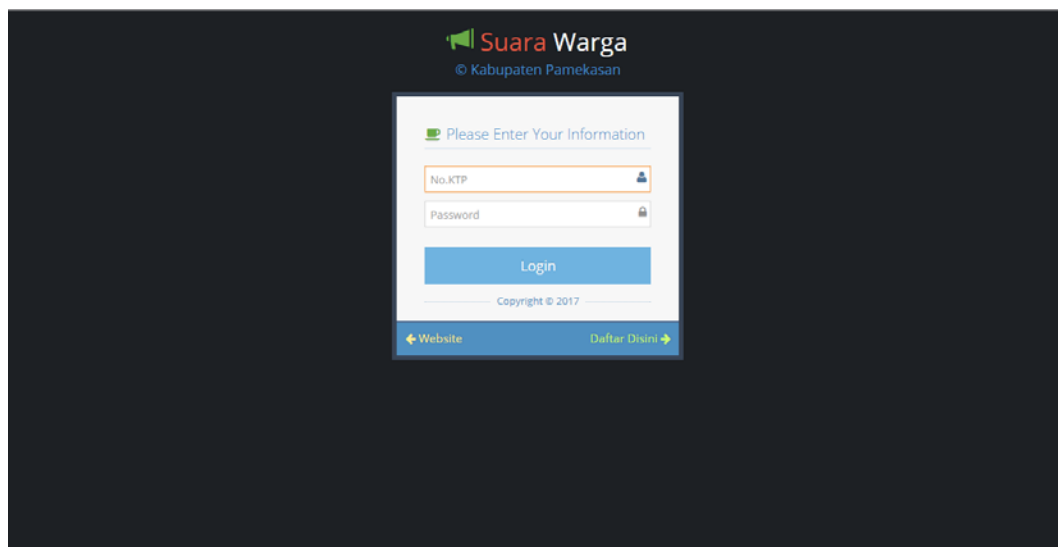
Gambar 4.4 Tampilan Halaman Berita.

5. **Menu Agenda :** Menu agenda ini berisi tentang agenda-agenda apa saja yang umum atau agenda kenegaraan. Halaman menu agenda dapat dilihat pada Gambar 4.5



Gambar 4.5 Tampilan Halaman Menu Agenda

6. **Menu Suara Warga :** Menu Suara Warga ini merupakan sarana masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran terkait *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan. Halaman suara warga dapat dilihat pada Gambar 4.6



Gambar 4.6 Tampilan Halaman Menu Suara Warga.

4.1.3 Perhitungan Sampel

Tahapan yang dilakukan pada proses perhitungan sampel antara lain :

1. Menentukan Populasi Penelitian

Unit populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada SKPD(Satuan Kerja Perangkat Daerah) Kabupaten Pamekasan. jumlah pegawai pada SKPD Kabupaten Pamekasan dapat dilihat pada Tabel 4.2

Tabel 4.2 Jumlah Pegawai SKPD Kabupaten Pamekasan.

SKPD	jumlah
Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia	45
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	28
Badan Keuangan Daerah	62
Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan, dan Kehutanan	6
Badan Penanggulangan Bencana Daerah	28
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah	37

S K P D	jumlah
Bagian Administrasi Pembangunan dan Infrastruktur Setda	8
Bagian Hubungan Masyarakat dan Protokol Setda	11
Bagian Hukum Setda	11
Bagian Kesejahteraan Rakyat Setda	14
Bagian Layanan Pengadaan Barang dan Jasa Setda	6
Bagian Organisasi Setda	8
Bagian Pemerintahan dan Otonomi Daerah Setda	12
Bagian Perekonomian dan Sumber Daya Alam Setda	10
Bagian Tata Usaha dan Kepegawaian Setda	29
Bagian Umum Setda	27
Dinas Kepemudaan dan Olah Raga	24
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	30
Dinas Kesehatan	611
Dinas Ketahanan Pangan dan Peternakan	62
Dinas Komunikasi dan Informatika	27
Dinas Koperasi dan Usaha Mikro	35
Dinas Lingkungan Hidup	120
Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	19
Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga	44
Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	69
Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa	30
Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan KB	98
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	23

S K P D	jumlah
Dinas Pendidikan	4662
Dinas Perhubungan	61
Dinas Perikanan	44
Dinas Perindustrian dan Perdagangan	72
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	33
Dinas Perumahan dan Kawasan Permukiman	33
Dinas Sosial	43
Dinas Tanaman Pangan, Hortikultura, dan Perkebunan	88
Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	31
Inspektorat	29
Kecamatan Batumarmar	18
Kecamatan Galis	17
Kecamatan Kadur	24
Kecamatan Larangan	23
Kecamatan Pademawu	31
Kecamatan Pakong	17
Kecamatan Palengaan	16
Kecamatan Pamekasan	21
Kecamatan Pasean	15
Kecamatan Pegantenan	22
Kecamatan Proppo	29
Kecamatan Tlanakan	24
Kecamatan Waru	19

S K P D	jumlah
Kelurahan Barurambat Kota	9
Kelurahan Barurambat Timur	8
Kelurahan Bugih	7
Kelurahan Gladak Anyar	13
Kelurahan Jungcangcang	8
Kelurahan Kangenan	6
Kelurahan Kolpajung	9
Kelurahan Kowel	5
Kelurahan Lawangan Daya	9
Kelurahan Parteker	9
Kelurahan Patemon	11
Komisi Pemilihan Umum	5
RSUD dr. H. SLAMET MARTODIRDJO	467
RSUD Waru	31
Satuan Polisi Pamong Praja	63
Sekretariat Daerah	4
Sekretariat DPRD	37
Staf Ahli	4
Radio Karimata	15
Ada FM	15
Realita Fm	15
JUMLAH	7656

2. Metode dan Teknik Pengambilan Sample

Hasil pengambilan sampel dari populasi yang sudah diketahui dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, lalu dipetakan dengan teknik sampling *Simple Random Sampling*. Perhitungan rumus slovin dapat dilihat pada penjelasan berikut dengan batas toleransi 10%:

$$n = \frac{7656}{1 + (7656 \times 0.1^2)}$$

$$n = \frac{7656}{77,56}$$

$$n = 98,71 = 99 = 100$$

Berdasarkan hasil jumlah sampel dari perhitungan rumus slovin, kemudian dilakukan perhitungan menggunakan teknik *Simple Random Sampling* untuk mengetahui jumlah masing-masing sampel pada setiap SKPD yang akan di ambil sampelnya. Jadi dalam penelitian ini akan di ambil sampel 2 orang per-SKPD jadi total sampel keseluruhan ada 140 sampel.

4.2 Tahap Analisis

Sesuai dengan yang tertera pada metode peneltian, dalam tahap analisa ini akan dilakukan Uji validitas dan reliabilitas, Uji lineritas serta analisis data SEM (*Structural Equation Modelling*) berdasarkan data dari kuisioner yang telah disebarakan.

4.2.1 Pembuatan Kuisioner

Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan berdasarkan model Delone dan Mclean(2003), selanjutnya kita akan membuat pernyataan sesuai dengan indikator yang telah ditentukan. Pada halaman awal kuisioner akan berisi

maksud dan tujuan penyebaran kuisisioner, serta penjelasan tentang cara pengisian kuisisioner tersebut. Hasil kuisisioner dapat dilihat pada (lampiran 2).

4.2.2 Tabulasi Data Hasil Kuisisioner

.Langkah selanjutnya yang dilakukan adalah melakukan tabulasi dari data yang telah didapat dari penyebaran kuesioner. Hasil dari tabulasi data akan saya sajikan dengan rata-rata pada setiap variabel. Pada hasil perhitungan sample, jumlah responden adalah 140 namun karena ada beberapa yang harus di *cleansing* karena bermasalah, jumlah responden berkurang menjadi 106.

1. Rata-rata hasil untuk variabel Kualitas Sistem

Rata-rata hasil untuk variabel Kualitas Sistem dapat dilihat pada tabel 4.3

Tabel 4.3 Rata-rata hasil Kualitas Sistem

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
x1.1	106	3	1	4	3.08
x1.2	106	2	2	4	3.23
x1.3	106	3	1	4	3.15
x1.4	106	3	1	4	3.14
x1.5	106	2	2	4	3.08
Valid N (listwise)	106				

Pada tabel di atas menunjukkan jumlah responden (N), nilai minimum, nilai maximum, dan mean pada setiap indikator.

2. Rata-rata hasil untuk variabel Kualitas Informasi

Rata-rata hasil untuk variabel Kualitas Informasi dapat dilihat pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Rata-rata hasil Kualitas Informasi

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
x2.1	106	3	1	4	3.03
x2.2	106	3	1	4	3.13
x2.3	106	3	1	4	3.12
x2.4	106	3	1	4	3.09
Valid N (listwise)	106				

Pada tabel di atas menunjukkan jumlah responden (N), nilai minimum, nilai maximum, dan mean pada setiap indikator.

3. Rata-rata hasil untuk variabel Kualitas Layanan

Rata-rata hasil untuk variabel Kualitas Layanan dapat dilihat pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Rata-rata hasil Kualitas Layanan

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
x3.1	106	3	1	4	2.95
x3.2	106	3	1	4	3.34
x3.3	106	2	2	4	2.98
Valid N (listwise)	106				

Pada tabel di atas menunjukkan jumlah responden (N), nilai minimum, nilai maximum, dan nilai mean pada setiap indikator.

4. Rata-rata hasil untuk variabel Penggunaan

Rata-rata hasil untuk variabel Penggunaan dapat dilihat pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Rata-rata hasil Penggunaan

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
y1.1	106	3	1	4	2.67
y1.2	106	3	1	4	2.70
Valid N (listwise)	106				

Pada tabel 4.6 menunjukkan jumlah responden (N), nilai minimum, nilai maximum, dan nilai mean pada setiap indikator.

5. Rata-rata hasil untuk variabel Kepuasan Pengguna

Rata-rata hasil untuk variabel Kepuasan Penggunaan dapat dilihat pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Rata-rata hasil Kepuasan Pengguna

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
y2.1	106	3	1	4	2.69
y2.2	106	3	1	4	2.67
Valid N (listwise)	106				

Pada tabel 4.7 menunjukkan jumlah responden (N), nilai minimum, nilai maximum, dan nilai mean pada setiap indikator.

6. Rata-rata hasil untuk variabel Manfaat bersih

Rata-rata hasil untuk variabel Manfaat Bersih dapat dilihat pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Rata-rata hasil Manfaat Bersih

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean
z1.1	106	3	1	4	3.18
z1.2	106	3	1	4	3.29
Valid N (listwise)	106				

Pada tabel di atas menunjukkan jumlah responden (N), nilai minimum, nilai maximum, dan nilai mean pada setiap indikator.

4.2.3 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengetahui apakah butir pernyataan yang menunjukkan nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel dengan α 0,05.

Penentuan R Tabel menggunakan rumus sebagai berikut:

$$df = N - 2$$

Keterangan:

df = degree of freedom

N = Banyak Sampel

Pada penelitian ini N = 140. Namun, karena ada beberapa yang harus di *cleansing* karena bermasalah, jumlah N berkurang menjadi N = 106 maka $df = N - 2 = 106 - 2 = 104$. Nilai df dapat dilihat di tabel R dengan α 0,05 yaitu $df_{104} = 0.190$. Hasil uji validitas dapat dilihat pada Tabel 4.9 berikut.

Tabel 4.9 Uji Validitas

Variabel	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem			
X11	0.675	0,190	VALID
X12	0.614	0,190	VALID
X13	0.643	0,190	VALID
X14	0.642	0,190	VALID
X15	0.608	0,190	VALID
Kualitas Informasi			
X21	0.917	0,190	VALID
X22	0.881	0,190	VALID
X23	0.861	0,190	VALID
X24	0.909	0,190	VALID
Kualitas Layanan			
X31	0.799	0,190	VALID
X32	0.868	0,190	VALID
X33	0.781	0,190	VALID
Penggunaan			
Y11	0.953	0,190	VALID
Y12	0.952	0,190	VALID
Kepuasan Pengguna			
Y21	0.924	0,190	VALID
Y22	0.932	0,190	VALID
Manfaat Bersih			
Z11	0.880	0,190	VALID
Z12	0.895	0,190	VALID

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 4.9 semua nilai R hitung $>$ dari pada nilai R table, maka dapat disimpulkan bahwa butir pertanyaan yang digunakan didalam kuisisioner adalah *Valid*.

4.2.4 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui apakah kuisisioner yang telah ditentukan dapat diandalkan hasilnya jika digunakan untuk uji berkali-kali. Data dikatakan reliabel jika Nilai *Cronbach's Alpha* $\geq 0,6$ (Ghozali, 2005). Hasil uji Reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10 Uji Reliabilitas

Variabel	Croanbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem	0.891	RELIABEL
Kualitas Informasi	0.913	RELIABEL
Kualitas Layanan	0.73	RELIABEL
Penggunaan	0.898	RELIABEL
Kepuasan Pengguna	0.839	RELIABEL
Manfaat Bersih	0.737	RELIABEL

Berdasarkan tabel 4.10 dapat dilihat bahwa hasil *Croanbach Alpha* dari setiap variabel $\geq 0,6$. Maka dapat disimpulkan bahwa pernyataan-pernyataan yang ada di dalam kuisisioner adalah reliabel sehingga dapat dipercaya dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

4.2.5 Analisis SEM

Analisis SEM ini dilakukan ketika data memiliki validitas dan realibilitas yang sangat baik. Analisis SEM dilakukan menggunakan perangkat lunak SPSS

dan AMOS. Terdapat lima langkah uji statistika yang akan dilakukan sebagai berikut:

A. Uji Linearitas

Tahap uji linearitas ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan dependen apa sudah linear atau belum. Uji Linearitas ini menggunakan 2 asumsi yaitu jika $F_{hitung} < f_{tabel}$ maka hubungan kedua variabel linear, kemudian jika nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha 0,05$ maka linear.

1. Uji Linearitas antara Variabel Penggunaan dengan Kualitas Sistem

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.097 lebih besar dari $\alpha 0,05$ dan F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel penggunaan dengan variabel kualitas sistem. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11 Uji Linearitas antara Penggunaan dengan Kualitas Sistem

Penggunaan *	Kualitas	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
sistem		11,93	1,727	1,890	0,097

2. Uji Linearitas antara Variabel Penggunaan dengan Kualitas Informasi

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.566 lebih besar dari $\alpha 0,05$ dan F_{hitung} lebih kecil dari F_{tabel} . Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel penggunaan dengan variabel kualitas informasi. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12 Uji Linearitas antara Penggunaan dengan Kualitas Informasi

Penggunaan * Kualitas Informasi	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	10.94	0,868	1,930	0,566

3. Uji Linearitas antara Variabel Penggunaan dengan Kualitas Layanan

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.083 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel penggunaan dengan variabel kualitas layanan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13 Uji Linearitas antara Penggunaan dengan Kualitas Layanan

Penggunaan * Kualitas Layanan	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	5.99	2,015	2,310	0,083

4. Uji Linearitas antara Variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Sistem

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.436 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas sistem. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14 Uji Linearitas antara Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Sistem

Kepuasan Pengguna * Kualitas Sistem	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	11.93	1,019	1,890	0,436

5. Uji Linearitas antara Variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Informasi

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.648 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas informasi. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.15.

Tabel Uji 4.15 Linearitas antara Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Informasi

Kepuasan Pengguna * Kualitas Informasi	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	10,94	0,780	1,930	0,648

6. Uji Linearitas antara Variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Layanan

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.817 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel kualitas layanan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16 Uji Linearitas antara Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Layanan

Kepuasan Pengguna * Kualitas Layanan	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	5.99	0,444	2,310	0,817

7. Uji Linearitas antara Variabel Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.276 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel

kepuasan pengguna dengan variabel penggunaan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17 Uji Linearitas antara Kepuasan Pengguna dengan Penggunaan

Kepuasan Pengguna * Penggunaan	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	4.100	1,299	2,460	0,276

8. Uji Linearitas antara Variabel Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.653 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel penggunaan dengan variabel kepuasan pengguna. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18 Uji Linearitas antara Penggunaan dengan Kepuasan Pengguna

Penggunaan * Kepuasan Pengguna	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	5.99	0,662	2,310	0,653

9. Uji Linearitas antara Variabel Manfaat Bersih dengan Penggunaan

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.465 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel manfaat bersih dengan variabel penggunaan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19 Uji Linearitas antara Manfaat Bersih dengan Penggunaan

Manfaat Bersih * Penggunaan	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	4.100	0,904	2,460	0,465

10. Uji Linearitas antara Variabel Manfaat Bersih dengan Kepuasan Pengguna

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.295 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel manfaat bersih dengan variabel kepuasan pengguna. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20 Uji Linearitas antara Manfaat Bersih dengan Kepuasan Pengguna

Manfaat Bersih * Kepuasan Pengguna	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	5.99	1,243	2,310	0,295

11. Uji Linearitas antara Variabel Penggunaan dengan Manfaat Bersih

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.571 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel penggunaan dengan variabel manfaat bersih. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21 Uji Linearitas antara Penggunaan dengan Manfaat Bersih

Penggunaan * Manfaat Bersih	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	4.100	0,733	2,460	0,571

12. Uji Linearitas antara Variabel Kepuasan Pengguna dengan Manfaat Bersih

Hasil perhitungan uji linearitas tersebut menunjukkan nilai signifikansi 0.920 lebih besar dari α 0,05 dan Fhitung lebih kecil dari F tabel. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel kepuasan pengguna dengan variabel manfaat bersih. Hasil perhitungan dapat dilihat pada Tabel 4.22.

Tabel 4.22 Uji Linearitas antara Kepuasan Pengguna dengan Manfaat Bersih

Kepuasan Pengguna * Manfaat Bersih	Df	F Hitung	F Tabel	Sig.
	4.100	0,232	2,460	0,920

B. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan sebuah uji untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak, agar dapat dilanjutkan ke tahap analisis SEM. Uji ini dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak AMOS.

Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai kurtosis > nilai c.r. (critical). Gambar 4.7 merupakan uji normalitas dari model Mclean dan Delone.

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
x31	1.000	4.000	-2.192	-9.215	11.339	23.831
x32	1.000	4.000	-.637	-2.679	.547	1.149
x33	2.000	4.000	-.177	-.744	3.608	7.582
z12	1.000	4.000	-.639	-2.684	-.142	-.298
z11	1.000	4.000	-.406	-1.705	.100	.210
y21	1.000	4.000	-.149	-.627	-.084	-.176
y22	1.000	4.000	.263	1.106	-.518	-1.089
y12	1.000	4.000	-.294	-1.236	-.400	-.841
y11	1.000	4.000	-.302	-1.267	-.419	-.880
x21	1.000	4.000	-.727	-3.055	1.996	4.194
x22	1.000	4.000	-.819	-3.443	1.159	2.435
x23	1.000	4.000	-.326	-1.369	.424	.890
x24	1.000	4.000	-.520	-2.186	1.064	2.236
x11	1.000	4.000	-.558	-2.344	1.763	3.705
x12	2.000	4.000	-.191	-.801	-.579	-1.218
x13	1.000	4.000	-.562	-2.361	.663	1.394
x14	1.000	4.000	-.560	-2.354	.938	1.971
x15	2.000	4.000	.050	.208	.298	.626
Multivariate					35.859	6.880

Gambar 4.7 Uji Normalitas Model 1 Mclean dan Delone

Hasil uji normalitas terlihat bahwa nilai kurtosis adalah 35,859 dan nilai *critical* adalah 6,880 yang berarti data penelitian ini berdistribusi normal secara *multivariate* dan dapat diolah lebih lanjut ke tahap pemodelan SEM karena memiliki nilai kurtosis lebih besar dari nilai *critical*.

C. *Outlier*

Outlier adalah observasi yang muncul dengan nilai ekstrim secara univariate atau multivariate. Data dikatakan *outlier* jika nilai *Mahalanobis d-Squared* > *Chi Square* dengan df sebesar jumlah variabel dengan signifikansi 0,05. Besar chi square dilihat pada table chi square yaitu df 104 = 128,804. Mencari nilai *outlier* ini menggunakan bantuan perangkat lunak AMOS.

Hasil uji *outlier* pada analisis penelitian ini dijabarkan dengan *Mahalanobis Distance* atau *Mahalanobis d-squared*. Terjadi observasi *outlier* jika nilai *mahalanobis* > chi square tabel atau nilai $p_1, p_2 < 0,001$.

Dari hasil keluaran *Mahalanobis d-squared* (Lampiran 1) menunjukkan nilai terbesar adalah 41,338 < chi square yaitu 128,804. Dapat disimpulkan bahwa data pada penelitian ini tidak mengalami *outliers* dan dapat melanjutkan ke tahap berikutnya.

D. *Goodness of Fit*

Setelah mendapatkan hasil bahwa data tidak terjadi *outlier*, tahap selanjutnya yaitu melakukan analisis *Goodness of Fit* menggunakan perangkat lunak AMOS.

Tabel 4.23 Hasil Pengujian *Goodness of Fit* Model Delone and Mclean

Kriteria	Nilai	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi square	Diharapkan kecil	160,866	X ² dengan DF = 104 adalah 128.804 Kurang Baik

Kriteria	Nilai	Hasil Perhitungan	Keterangan
Significance Probability	$\geq 0,05$	0,012	Kurang baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,054	Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	1,308	Baik
TLI	$\geq 0,90$	0,950	Baik
CFI	$\geq 0,90$	0,960	Baik

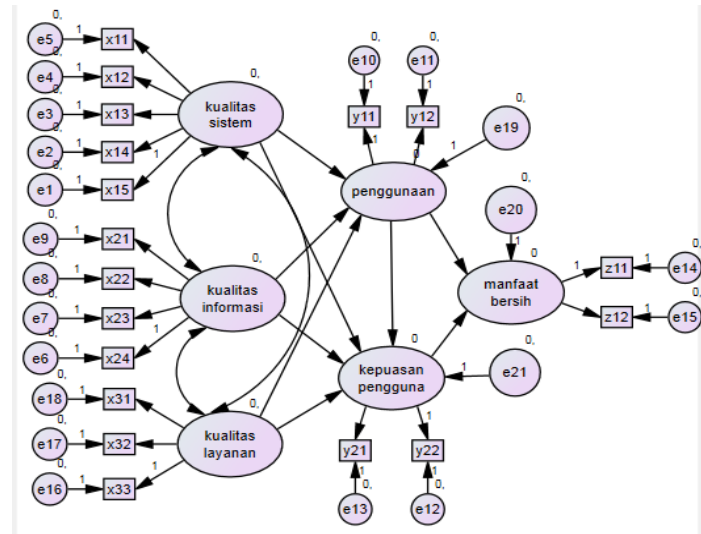
Dapat dilihat pada tabel 4.23 terdapat 6 kriteria hasil pengujian *Goodness of Fit* Model delone dan mclean yang menyatakan hasil uji cenderung baik. Hal ini dapat disimpulkan bahwa terdapat kesesuaian antara model dan data dan dapat dilanjutkan ke uji berikutnya.

E. Uji Kausalitas

Pada hasil uji *outlier* sebelumnya, data dalam penelitian ini tidak ditemukan *outlier*. Artinya kita bisa melakukan uji kausalitas dimana dalam uji ini akan mencari pengaruh antar variabel pada model penelitian. Karena penelitian ini menggunakan model asli dari *Mclean and Delone* (bukan modifikasi), maka akan di pecah menjadi 4 model penelitian agar bisa dihitung menggunakan aplikasi AMOS.

1. Model 1

Hasil Pengujian variabel dari model 1 mclean dan delone menggunakan AMOS dapat dilihat pada Gambar 4.8.



Gambar 4.8 Hasil Pengujian Model 1 Delone and McLean.

persamaan struktural dibuat dengan tujuan untuk menjabarkan hubungan antar variabel. variabel dependen diwakilkan dengan simbol Z, variabel intervening diwakilkan dengan symbol Y dan variabel independen diwakilkan dengan simbol X sebagai berikut:

X1 : Kualitas Sistem

X2 : Kualitas Informasi

X3 : Kualitas Layanan

Y1 : Penggunaan

Y2 : Kepuasan Pengguna

Z1 : Manfaat Bersih

Hasil koefisien jalur dari hasil perhitungan pada aplikasi AMOS dapat dilihat pada tabel 4.24. Berikut adalah koefisien jalur antar variabel yang disajikan dalam persamaan struktural:

$$Y1 : -0,112 X2 + (-0,200) X3 + 0,164 X1$$

$$Y2 : 0,476 X2 + (-0,102) X3 + (-0,061) X1 + 0,188 Y1$$

$$Z1 : -0,040 Y1 + 0,152 Y2$$

Tabel 4.24 Hasil pengujian *Regression Weight* Delone and Mclean Model 1

Variabel	Koefisien	C.R	P	Keterangan
Y1 <--- X1	0,164	0,958	0,338	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X2	-0,112	-0,996	0,319	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X3	-0,200	-0,706	0,480	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- X1	-0,061	-0,404	0,686	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- X2	0,476	4,173	0,000	Berpengaruh
Y2 <--- X3	-0,102	-0,388	0,698	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- Y1	0,188	2,154	0,031	Berpengaruh
Z1 <--- Y1	-0,040	-0,474	0,635	Tidak Berpengaruh
Z1 <--- Y2	0,152	1,200	0,230	Tidak Berpengaruh

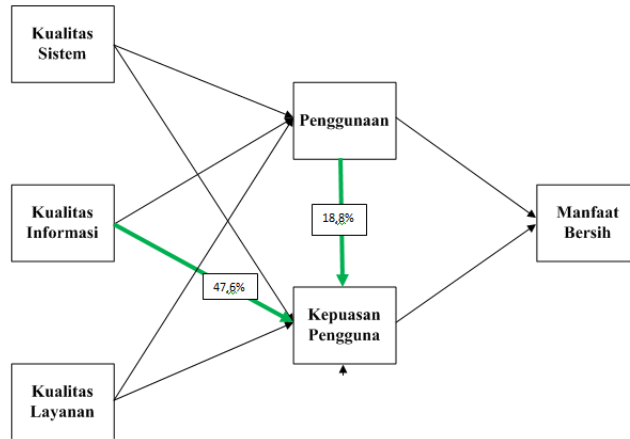
Berdasarkan Tabel 4.24 dijabarkan pengaruh antar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,164 dan nilai C.R 0,958 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,338 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
- b. Kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,112 dan nilai C.R -0,996 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,319 > 0,05$ sehingga Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
- c. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,200 dan nilai C.R -0,706 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,480 > 0,05$ sehingga Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
- d. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,061 dan nilai C.R -0,404 serta

memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,686 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

- e. Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur $0,476$ dan nilai C.R $4,173$ serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- f. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur $-0,102$ dan nilai C.R $-0,388$ serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,698 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- g. Penggunaan (Y1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penggunaan (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur $0,188$ dan nilai C.R $2,154$ serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,031 < 0,05$ sehingga Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- h. Penggunaan (Y1) tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat bersih (Z1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur $-0,040$ dan nilai C.R $-0,474$ serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,635 > 0,05$ Sehingga Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih.
- i. Kepuasan Pengguna (Y2) tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat bersih (Z1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur $0,152$ dan nilai C.R $1,200$ serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,230 > 0,05$ Sehingga Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih.

Gambaran variabel yang saling berpengaruh pada model 1 adalah sebagai berikut:

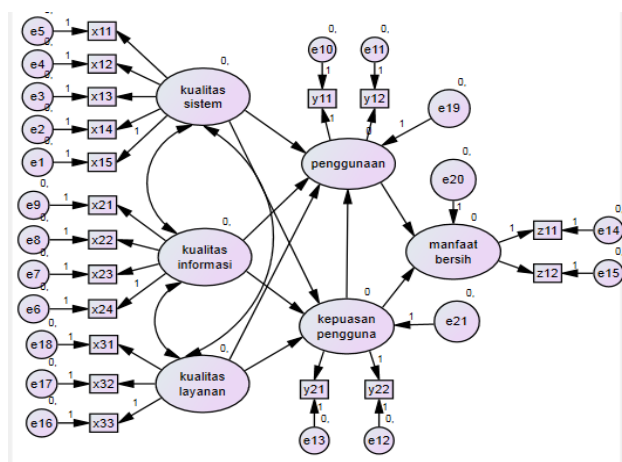


Gambar 4.9 variabel yang berpengaruh pada model 1

Dari gambar di atas dapat dilihat bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh senilai 47,6 % pada kepuasan pengguna dan juga dapat dilihat penggunaan memberikan pengaruh senilai 18,8% pada kepuasan pengguna.

2. Model 2

Hasil Pengujian variabel dari model 2 mclean dan delone menggunakan AMOS dapat dilihat pada Gambar 4.10.



Gambar 4.10 Hasil Pengujian Model 2 Delone and McLean.

persamaan struktural dibuat dengan tujuan untuk menjabarkan hubungan antar variabel. variabel dependen diwakilkan dengan simbol Z, variabel intervening diwakilkan dengan symbol Y dan variabel independen diwakilkan dengan simbol X sebagai berikut:

X1 : Kualitas Sistem

X2 : Kualitas Informasi

X3 : Kualitas Layanan

Y1 : Penggunaan

Y2 : Kepuasan Pengguna

Z1 : Manfaat Bersih

Hasil koefisien jalur dari hasil perhitungan pada aplikasi AMOS dapat dilihat pada tabel 4.25. Berikut adalah koefisien jalur antar variabel yang disajikan dalam persamaan struktural:.

$Y1 : -0,231 X2 + (-0,163) X3 + 0,172 X1 + 0,262 Y2$

$Y2 : 0,455 X2 + (-0,140) X3 + (-0,031) X1$

$Y3 : -0,040 Y1 + 0,152 Y2$

Tabel 4.25 Hasil pengujian Regression Weight Delone and Mclean Model 2

Variabel	Koefisien	C.R	P	Keterangan
Y2 <--- X1	-0.031	-0.200	0.842	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- X2	0.455	3.959	0.000	Berpengaruh
Y2 <--- X3	-0.140	-0.521	0.603	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X1	0.172	1.012	0.312	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X2	-0.231	-1.568	0.117	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X3	-0.163	-0.606	0.545	Tidak Berpengaruh

Variabel	Koefisien	C.R	P	Keterangan
Y1 <--- Y2	0.262	1.672	0.095	Tidak Berpengaruh
Z1 <--- Y1	-0.040	-0.474	0.635	Tidak Berpengaruh
Z1 <--- Y2	0,152	1.200	0.230	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 4.25 dijabarkan pengaruh antar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,172 dan nilai C.R 1,012 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,312 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

- b. Kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,231 dan nilai C.R -1,568 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,117 > 0,05$ sehingga Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

- c. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

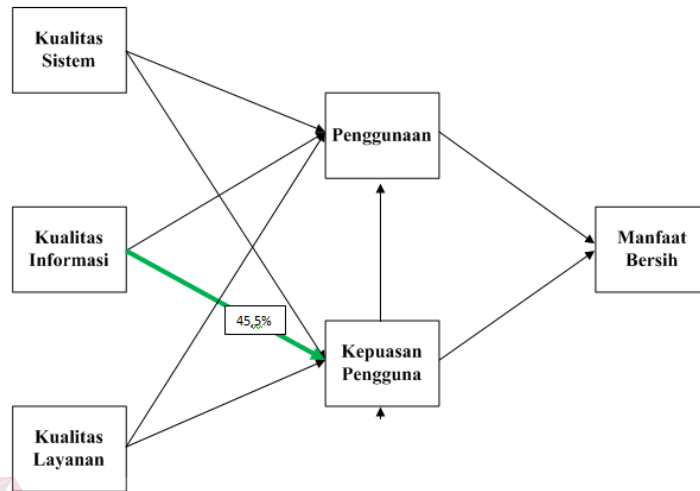
Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,163 dan nilai C.R -0,606 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,545 > 0,05$ sehingga Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

- d. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,031 dan nilai C.R -0,200 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,842 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

- e. Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,455 dan nilai C.R 3,959 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- f. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,140 dan nilai C.R -0,521 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,603 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- g. Kepuasan Pengguna (Y2) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,262 dan nilai C.R 1,672 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,095 > 0,05$ sehingga Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
- h. Penggunaan (Y1) tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat bersih (Z1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,040 dan nilai C.R -0,474 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,635 > 0,05$ sehingga Penggunaan tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih.
- i. Kepuasan Pengguna (Y2) tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat bersih (Z1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,152 dan nilai C.R 1,200 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,230 > 0,05$ sehingga Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap Manfaat Bersih.

Gambaran variabel yang saling berpengaruh pada model 2 adalah sebagai berikut:

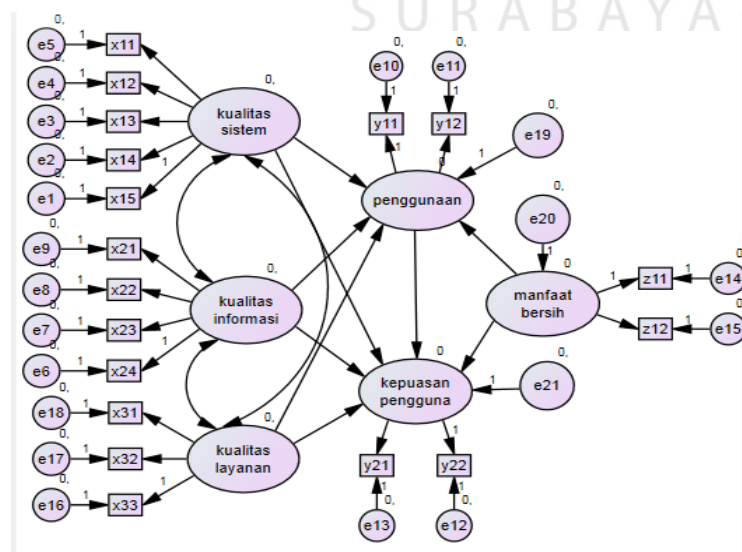


Gambar 4.11 Hasil Pengujian Model 2 Delone and McLean

Dari gambar 4.11 dapat dilihat bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh senilai 45,5 % pada kepuasan pengguna.

3. Model 3

Hasil Pengujian variabel dari model 3 mclean dan delone menggunakan SAMOS dapat dilihat pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12 Hasil Pengujian Model 3 Delone and Mclean

persamaan struktural dibuat dengan tujuan untuk menjabarkan hubungan antar variabel. variabel dependen diwakilkan dengan simbol Z, variabel intervening diwakilkan dengan symbol Y dan variabel independen diwakilkan dengan simbol X sebagai berikut:

X1 : Kualitas Sistem

X2 : Kualitas Informasi

X3 : Kualitas Layanan

Y1 : Penggunaan

Y2 : Kepuasan Pengguna

Z1 : Manfaat Bersih

Hasil koefisien jalur dari hasil perhitungan pada aplikasi AMOS dapat dilihat pada tabel 4.26. Berikut adalah koefisien jalur antar variabel yang disajikan dalam persamaan struktural:

$Y1 : -0,110 X2 + (-0,196) X3 + 0,158 X1 + (-0,008) Z1$

$Y2 : 0,460 X2 + (-0,127) X3 + (-0,078) X1 + 0,192 Y1 + 0,112 Z1$

Tabel 4.26 Hasil pengujian Regression Weight Delone and Mclean Model 3

Variabel	Koefisien	C.R	P	Keterangan
Y1 <--- X1	0,158	0.926	0.355	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X2	-0,110	-0.966	0.334	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X3	-0,196	-0.695	0.487	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- Z1	-0,008	-0.050	0.960	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- X1	-0,078	-0.503	0.615	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- X2	0,460	3.904	0.000	Berpengaruh

Variabel	Koefisien	C.R	P	Keterangan
Y2 <--- X3	-0,127	-0.470	0.638	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- Y1	0,192	2.184	0.029	Berpengaruh
Y2 <--- Z1	0,112	0.721	0.471	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 4.26 dijabarkan pengaruh antar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,158 dan nilai C.R 0,926 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,355 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

- b. Kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,110 dan nilai C.R -0,966 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,334 > 0,05$. sehingga Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

- c. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

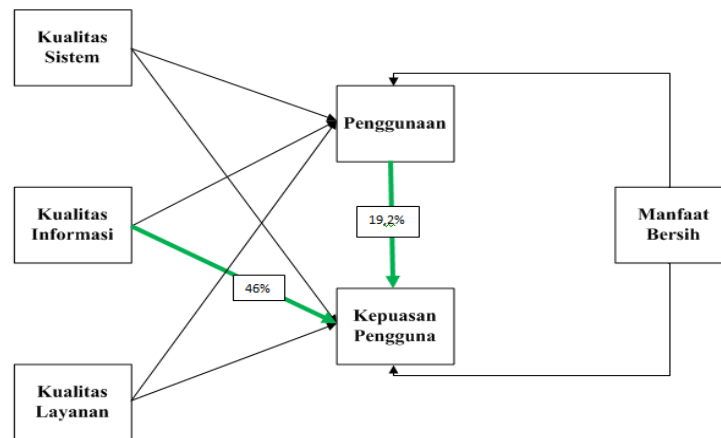
Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,196 dan nilai C.R -0,695 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,487 > 0,05$ sehingga Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

- d. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,078 dan nilai C.R -0,503 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,615 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

- e. Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,460 dan nilai C.R 3,904 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- f. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,127 dan nilai C.R -0,470 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,638 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- g. Penggunaan (Y1) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penggunaan (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,192 dan nilai C.R 2,184 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,029 > 0,05$ sehingga Penggunaan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- h. Manfaat Bersih (Z1) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,008 dan nilai C.R -0,050 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,960 > 0,05$ sehingga Manfaat Bersih tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
- i. Manfaat Bersih (Z1) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,112 dan nilai C.R 0,721 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,471 > 0,05$ sehingga Manfaat Bersih tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Gambaran variabel yang saling berpengaruh pada model 3 adalah sebagai berikut:

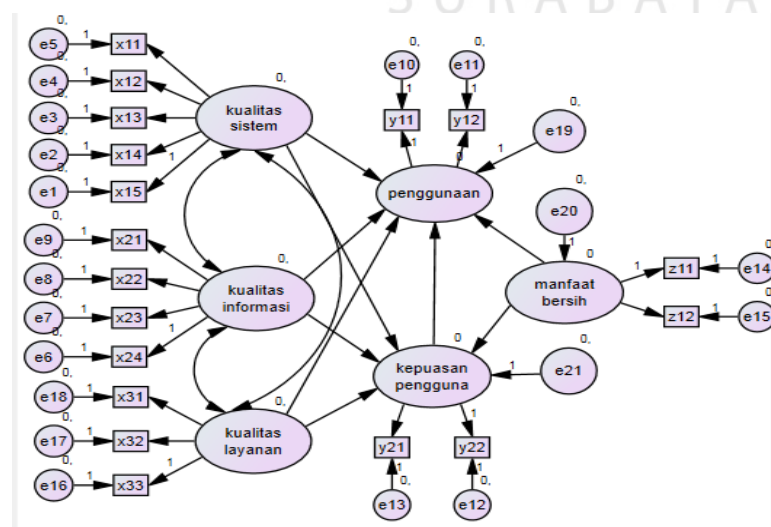


Gambar 4.13 Hasil Pengujian koefisien jalur Model 3 Delone and McLean

Dari gambar 4.13 dapat dilihat bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh senilai 46% pada kepuasan pengguna dan penggunaan juga memberikan pengaruh senilai 19,2% pada kepuasan pengguna.

4. Model 4

Hasil Pengujian variabel dari model 4 mclean dan delone menggunakan AMOS dapat dilihat pada Gambar 4.14.



Gambar 4.14 Hasil Pengujian Model 4 Delone and Mclean

Persamaan struktural dibuat dengan tujuan untuk menjabarkan hubungan antar variabel. variabel dependen diwakilkan dengan simbol Z, variabel intervening diwakilkan dengan symbol Y dan variabel independen diwakilkan dengan simbol X sebagai berikut:

X1 : Kualitas Sistem

X2 : Kualitas Informasi

X3 : Kualitas Layanan

Y1 : Penggunaan

Y2 : Kepuasan Pengguna

Z1 : Manfaat Bersih

Hasil koefisien jalur dari hasil perhitungan pada aplikasi AMOS dapat dilihat pada tabel 4.27. Berikut adalah koefisien jalur antar variabel yang disajikan dalam persamaan struktural.

$$Y1 : -0,222 X2 + (-0,154) X3 + 0,170 X1 + 0,254 Y2 + (-0,036) Z1$$

$$Y2 : 0,439 X2 + (-0,165) X3 + (-0,047) X1 + 0,110 Z1$$

Tabel 4.27 Hasil pengujian Regression Weight Delone and Mclean Model 4

Variabel	Koefisien	C.R	P	Keterangan
Y2 <--- X1	-0,047	0.303	0.762	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- X2	0,439	3.699	0.000	Berpengaruh
Y2 <--- X3	-0,165	-0.597	0.551	Tidak Berpengaruh
Y2 <--- Z1	0,110	0.694	0.488	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X1	0.170	0.996	0.319	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- X2	-0,222	-1.489	0.136	Tidak Berpengaruh

Variabel	Koefisien	C.R	P	Keterangan
Y1 <--- X3	-0,154	-0.576	0.565	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- Z1	-0,036	-0.241	0.810	Tidak Berpengaruh
Y1 <--- Y2	0,254	1.619	0.105	Tidak Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 4.27 dijabarkan pengaruh antar variabel yang diteliti pada penelitian ini. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

a. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,170 dan nilai C.R 0,996 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,319 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

b. Kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,222 dan nilai C.R -1,489 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,136 > 0,05$ sehingga Kualitas Informasi tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

c. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1).

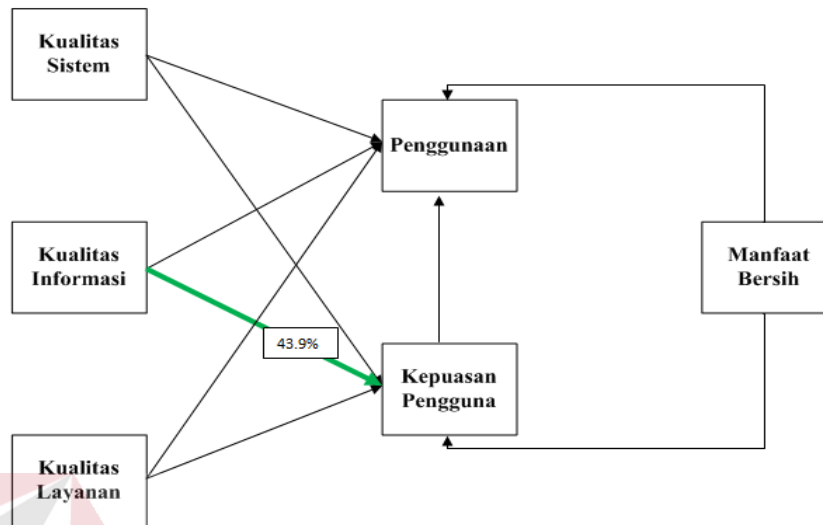
Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,154 dan nilai C.R -0,576 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,565 > 0,05$ sehingga Kualitas Layanan tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.

d. Kualitas Sistem (X1) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna

(Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,047 dan nilai C.R 0,303 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,762 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

- e. Kualitas Informasi (X2) berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,439 dan nilai C.R 3,699 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- f. Kualitas Layanan (X3) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,165 dan nilai C.R -0,597 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,551 > 0,05$ sehingga Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.
- g. Kepuasan Penggunaan (Y2) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,254 dan nilai C.R 1,619 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,105 > 0,05$ sehingga Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
- h. Manfaat Bersih (Z1) tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur -0,036 dan nilai C.R -0,241 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,810 > 0,05$ sehingga Manfaat Bersih tidak berpengaruh positif terhadap Penggunaan.
- i. Manfaat Bersih (Z1) tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,110 dan nilai C.R 0,694 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar $0,488 > 0,05$ sehingga Manfaat Bersih tidak berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Gambaran variabel yang saling berpengaruh pada model 4 adalah sebagai berikut:



Gambar 4.15 Hasil Pengujian Model 4 Delone and McLean

Dari gambar 4.15 dapat dilihat bahwa kualitas informasi memberikan pengaruh senilai 46% pada kepuasan pengguna dan penggunaan juga memberikan pengaruh senilai 19,2% pada kepuasan pengguna.

F. Penggabungan Model 1, 2, 3, dan 4

Hasil penggabungan model Mclean dan DeLone 1, 2, 3 dan 4 dijelaskan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.28 Hasil pengujian model 1, 2, 3 dan 4

Model 1	
Hubungan	Persentase
X2 --> Y2	47,60%
Y1 --> Y2	18,80%
Model 2	
Hubungan	Persentase
X2 --> Y2	45,50%

Model 3	
Hubungan	Persentase
X2 --> Y2	46%
Y1 --> Y2	19,20%
Model 4	
Hubungan	Persentase
X2 --> Y2	43.90%

Pada tabel 4.28 dapat dilihat pada model 1,2,3,dan 4 terdapat beberapa variabel yang memengaruhi pada variabel yang sama yaitu hubungan X2 terhadap Y2 dan Y1 terhadap Y2. Oleh karena itu harus dilakukan perhitungan nilai rata-rata untuk menemukan nilai yang akan digunakan dalam penggabungan model. Pencarian nilai rata-rata dapat dilihat pada Tabel 4.29 dan Tabel 4.30.

Tabel 4.29 Pencarian Nilai Rata-Rata variabel X2 terhadap Y2

Model	Hubungan	Persentase
1	X2 --> Y2	47,60%
2	X2 --> Y2	45,50%
3	X2 --> Y2	46%
4	X2 --> Y2	43.90%
Mean		45,75%

Tabel 4.30 Pencarian Nilai Rata-Rata variabel Y3 terhadap Y2

Model	Hubungan	Persentase
3	Y1 --> Y2	18,80%
4	Y1 --> Y2	19,20%
Mean		19%

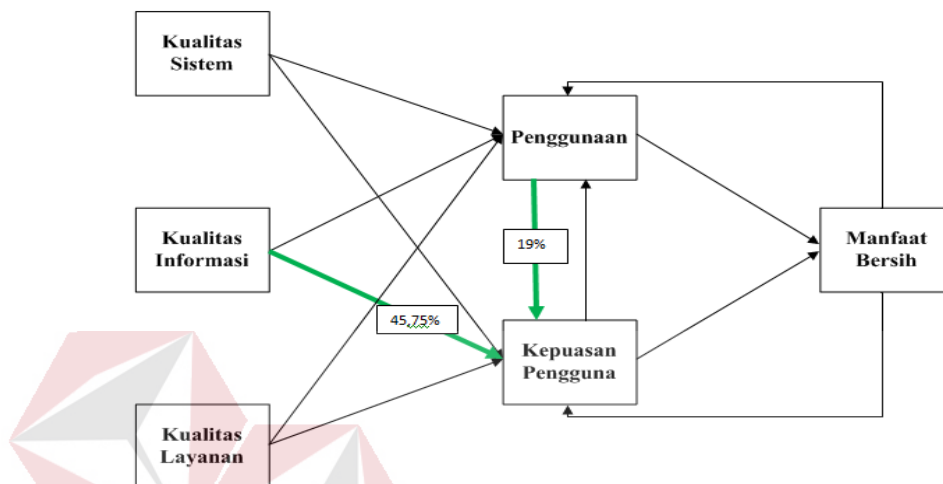
Langkah selanjutnya ketika sudah menemukan nilai rata-rata yaitu menggambarkan model 1, 2, 3 dan 4 dengan nilai hubungan yang berpengaruh. Nilai yang akan digunakan dapat dilihat pada Tabel.

Tabel 4.31 Nilai pengaruh antar variabel.

No	Hubungan	Persentase
1	X2 --> Y2	45,75%

No	Hubungan	Persentase
2	Y1 --> Y2	19%

Berikut adalah gambaran setelah melakukan penggabungan model 1, 2, 3 dan 4:



Gambar 4.16 Penggabungan model 1, 2, 3 dan 4.

Pada Gambar 4.16 merupakan hasil gabungan nilai variabel yang memiliki pengaruh signifikan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas informasi (X2) memengaruhi secara langsung variabel kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai 45,75% maka semakin tinggi nilai variabel kualitas informasi akan berdampak semakin tinggi nilai terhadap variabel kepuasan pengguna. Artinya kualitas informasi yang disajikan di dalam *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan menurut persepsi responden dalam penelitian ini adalah baik, karena berdampak positif terhadap kepuasan pengguna pada saat mengakses *website* tersebut.
2. Variabel penggunaan (Y1) memengaruhi variabel kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai 19% maka semakin tinggi nilai variabel penggunaan akan berdampak semakin tinggi nilai pada variabel kepuasan pengguna. Artinya

menurut persepsi responden dalam penelitian ini mereka merasa nyaman menggunakan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan sehingga berdampak terhadap kepuasan pengguna.

4.3 Tahap Akhir

4.3.1 Hasil Analisis dan Pembahasan

Hasil analisis dan pembahasan ini berisi nilai *mean* dan nilai *loading factor* dari masing-masing indikator yang sudah dilakukan pengujian. Nilai *mean* tertinggi akan menunjukkan persepsi responden berdasarkan kondisi objek penelitian saat ini, sedangkan nilai *loading factor* menunjukkan apa saja hal yang dibutuhkan atau upaya baru yang akan dilakukan kedepannya untuk pengembangan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan di masa yang akan datang.

1. Pembahasan Variabel Kualitas Informasi

Tabel 4.32 Nilai Mean dan Loading Factor Kualitas Informasi

Indikator	Mean	Loading Factor
X2.1 Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan memberikan data atau informasi yang lengkap terkait dengan Kabupaten Pamekasan.	3,03	0,998
X2.2 Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi sesuai yang saya butuhkan terkait dengan Kabupaten Pamekasan.	3,13	1,000
X2.3 Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi yang akurat dan jelas.	3,12	0,903
X2.4 Website Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi yang up to date.	3,09	1,054

A. Menentukan Faktor Kesuksesan

Pada Tabel 4.32 dapat dilihat nilai mean tertinggi yaitu **3,45** terdapat pada indikator X2.1 yang berisi pernyataan “*Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi sesuai yang saya butuhkan terkait dengan Kabupaten Pamekasan”. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan persepsi dari responden bahwa pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan telah menyajikan informasi yang sesuai atau relevan dengan yang dibutuhkan pengguna. Artinya informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

B. Menentukan Rekomendasi

Nilai *loading factor* tertinggi yaitu **1,054** terdapat pada indikator X2.4 yang berisi pernyataan “*Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan menyajikan informasi yang *up to date*”. Pernyataan ini menyatakan bahwa kedepannya pengguna menginginkan informasi yang disediakan harus benar-benar informasi yang terbaru. Hal ini dikaitkan dengan teori kriteria *website* yang baik menurut (Bailin & Pullinger, 2010) yang menyatakan bahwa konten dari *website* harus di update secara periodic untuk memberikan informasi terkini bagi user. Oleh karena itu pihak pengelola *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan harus selalu memperbaharui informasi pada *website* agar informasi yang diberikan selalu *up to date* sehingga para pengguna selalu bisa menerima informasi terbaru baik informasi yang disajikan dalam menu berita, menu profil, dan juga menu-menu lainnya yang menyajikan informasi pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

2. Pembahasan Variabel Penggunaan

Tabel 4.33 Nilai Mean dan Loading Factor Penggunaan

Indikator		Mean	Loading Factor
Y1.1	Saya sering mengunjungi <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan setiap hari	2,67	1,000
Y1.2	Saya sering mengunjungi <i>Website</i> Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mencari informasi seputar Kabupaten Pamekasan	2,70	1,476

A. Menentukan Faktor Kesuksesan

Pada Tabel 4.33 dapat dilihat nilai mean tertinggi yaitu **2,70** terdapat pada indikator Y1.2 yang berisi pernyataan “Saya sering mengunjungi *Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mencari informasi seputar Kabupaten Pamekasan”. Berdasarkan hal tersebut menunjukkan persepsi dari responden bahwa pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan telah memberikan informasi yang baik sehingga para pengguna sering mengunjungi *website* ini ketika ingin mencari informasi tentang Kabupaten Pamekasan. Artinya rata-rata dari para pengguna *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan mengakses *website* untuk mencari informasi seputar Kabupaten Pamekasan. Hal ini menunjukkan jika informasi yang disajikan merupakan salah satu faktor yang membuat pengguna selalu mengakses *website* tersebut.

B. Menentukan Rekomendasi

Nilai *loading factor* tertinggi yaitu **1,476** terdapat pada indikator Y1.2 yang berisi pernyataan “Saya sering mengunjungi *Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk mencari informasi seputar Kabupaten Pamekasan”. Pernyataan ini menunjukkan persepsi dari responden bahwa kedepannya pengguna selalu

berharap agar informasi yang disajikan selalu tersaji dengan baik sehingga pengguna merasa selalu nyaman untuk selalu mengakses *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

3. Pembahasan Variabel Yang Tidak Memengaruhi Variabel Lain

Untuk variabel-variabel yang tidak memengaruhi variabel lain bukan berarti variabel tersebut tidak baik pada penerapan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan. Hal ini dapat dilihat pada proses tabulasi data hasil kuisisioner (halaman 52) dimana rata-rata persepsi responden bernilai sangat setuju dengan beberapa indikator pada setiap variabel dan hanya sedikit yang masih kurang setuju. Kemungkinan hal itu terjadi karena kurangnya pemahaman atau persepsi responden hanya terfokus pada kebiasaan mereka pada saat mengakses *website* tersebut sehingga variabel kualitas sistem, dan kualitas layanan belum bisa dirasakan manfaatnya oleh responden.

Untuk rekomendasi, pihak pengelola diharapkan memerhatikan kualitas sistem, dan kualitas layanan yang ada pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan agar peningkatan kualitas sistem, dan kualitas layanan pada *website* dapat dirasakan oleh pengguna. Selain itu, pihak pengelola diharapkan melakukan sosialisasi tentang kegunaan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan sebelum atau setelah adanya pembaruan dan penambahan konten-konten pada *website* dengan tujuan meningkatkan pemahaman pengguna tentang kegunaan dan manfaat adanya penerapan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan menghasilkan analisis kesuksesan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan berdasarkan model DeLone dan McLean dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persentase tingkat kesuksesan diwakilkan oleh variabel kualitas informasi dan variabel penggunaan sebagai berikut :
 - a. Variabel kualitas informasi (X2) memengaruhi secara signifikan variabel kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai 45,75% yang menunjukkan bahwa dari beberapa responden menyatakan kualitas informasi yang ada pada *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan sudah cukup baik sehingga memengaruhi kepuasan pengguna.
 - b. Variabel penggunaan (Y1) memengaruhi secara signifikan variabel kepuasan pengguna (Y2) dengan nilai 19% yang menunjukkan bahwa beberapa dari responden menyatakan *website* tersebut sudah cukup baik dan nyaman digunakan sehingga para pengguna merasa nyaman untuk mengaksesnya kembali.
2. Faktor yang memengaruhi kesuksesan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan adalah informasi yang disajikan pada *website*.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka peneliti dapat memberikan saran kepada peneliti selanjutnya agar lebih memerhatikan pada

pembuatan kuisisioner dengan menambahkan dan mengoptimalkan indikator-indikator dari peneliti lain yang berkaitan dengan variabel-variabel pada model *Delone and Mclean*. Tujuannya, agar mendapatkan hasil data kuisisioner yang lebih akurat dan lebih detail. Peneliti juga harus memperhatikan pada proses perhitungan sampel, pemetaan sampel yang dilakukan harus benar-benar teliti agar nantinya kuisisioner yang telah dibuat menghasilkan data yang tepat sehingga penelitian yang dilakukan akan lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Bailin, Adam ; Pullinger, David. (2010). *Reporting On Progress Central Government Websites 2009/10*.
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Q.* Vol. 13(3): 319–340.
- DeLone, W., and McLean E.R. (1992). *Information System Success: The Quest for The Dependent Variabel*. Information System Research.
- DeLone, W., and McLean E.R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*. Journal of MIS.
- Farlex. (2014). *The Free Dictionary: Definition of Website*.
- Ferdinand, A. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*. Semarang: Fakultas Ekonomi UNDIP.
- Ghozali, Imam. (2005). *Software Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Edisi Ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. . Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., dan Fuad. (2008). *Structural Equation Modeling*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Guritno, S. (2011). *Theory and Application of IT Research Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*,. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, D. R. E. (2002). *Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknolog Digital*. Andi Publisher.
- Jogiyanto, H. (2001). *Sistem Informasi*. Bandung: Alfabeta.
- Jogiyanto, H. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

- Jones, C. G., Lawton, J. H., Shachak, M., Jones, C. G., Lawton, J. H., & Shachak, M. (1994). *Organisms as ecosystem engineers*. *OIKOS*, 69(3), 373–386.
- Kriyantono. (2008). *Teknik Produksi Media Public Relations dan Publisitas Korporat*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Malhotra, N. K. (2012). *Basic Marketing Research: Intergration Of Social Media (Fourth Edition)*; New Jersey: Pearson.
- Margono, (2004), *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Meredith D.Gall & Joyce P.Gall (2003). *Educational Research*. Boston USA Pearson Education. Inc
- McLeod Raymond, Jr., (1995). *Management Information System: A Study of Computer Based Information System. 6th edition*, Prentice Hall International, Englewood Cliffs, New Jersey.
- Mustafa, Z., dan Wijaya, T. (2012). *Panduan Teknik Statistik SEM dan PLS dengan SPSS AMOS, Konsep Dasar SEM dan PLS, Pengenalan AMOS dan SmartPLS, Contoh dan Penerapan SPSS AMOS dan SmartPLS.*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- O'Brien, James A., (2006). *Introduction to Information Systems: Pengantar Sistem Informasi Perspektif Bisnis dan Manajerial. Edisi Duabelas*, McGraw-Hill Irwin, Salemba Empat, Jakarta.
- Pujo Hari Saputro, A.Djoko Budiyanto, Alb.Joko Santoso. (2016) *Analisa Kesuksesan E-Government Menggunakan Succes Model Delone and Mclean(Studi kasus : Pemerintah Kota Pekalongan)*, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2004. *Metode Penelitian Komunikasi: Dilengkapi Dengan Contoh Analistik Statistik*. Bandung : PT Remaja Rosdikarya. . 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT

Sarwono, J. (2012). *Path Analysis dengan SPSS: Teori, Aplikasi, Prosedur Analisis untuk Riset Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta: PT. Elex Media Kumpotindo.

Sevilla, Consuelo G. et. al (2007). *Research Methods*. Rex Printing Company. Quezon City.

Sugiyono (2001), *Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Tatang M, Amirin. (2010). *Skala Likert : Penggunaannya dan Analisis Datanya*.

Trihendradi, C. (2012). *Step by Step SPSS 2o Analisis Data Statistik*. Yogyakarta: Ansi Offset.

Windarti. (2015). *Statistika dan Probabilitas Serta Implementasi MINITAB*. Surabaya: Zifatama Publisher.

