



**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKOM *CARRER CENTER* DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA INSITITUT BISNIS DAN INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**

**Program Studi**

**S1 Sistem Informasi**

**Oleh:**

**IRFAN LISTYO PAMUNGKAS**

**13410100019**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA  
2020**



**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKOM *CARRER CENTER*  
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN  
BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA INSTITUT BISNIS DAN  
INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

**TUGAS AKHIR**



**Diajukan sebagai syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana**

Oleh:

Nama : Irfan Listyo Pamungkas

NIM : 13.41010.0099

Program : S1 (Strata Satu)

Jurusan : Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2020**



UNIVERSITAS  
*Tetapkan pikiran selalu melangit, dan dengan*  
*hati yang terus membumi.*

Dinamika

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Dengan ini, aku persembahkan hasil karya kecilku kepada*

*Ayahanda, Ibunda dan someone tercinta,*

*Sahabat, teman beserta orang-orang yang selalu menyayangiku*



UNIVERSITAS  
Dinamika

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKOM *CARRER CENTER***  
**DENGAN MENGGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN**  
**BERDASARKAN PERSEPSI MAHASISWA INSITITUT BISNIS DAN**  
**INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Irfan Listyo Pamungkas**

**NIM : 13.41010.0019**

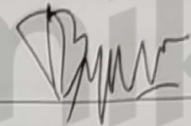

Telah diperiksa, diuji dan disetujui oleh Dewan Pembahas  
Pada : Februari 2020

**Susunan Dewan Penguji**

**Pembimbing**

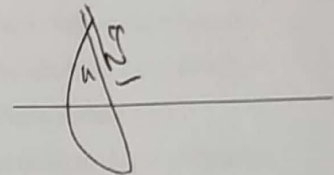
I. Sulistiowati, S.Si., M.M.  
NIDN. 0719016801

II. Tony Soebijono, S.E., S.H., M.ak,  
NIDN. 0703127302



**Pembahas**

I. Dr. Bambang Hariadi, M.Pd.  
NIDN. 0719106401



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



Fakultas Teknologi dan Informatika  
UNIVERSITAS

**Dinamika**

**Dr. Jusak**

NIDN: 0708017101

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

3/3 20

## PERNYATAAN

### PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya :

Nama : Irfan Listyo Pamungkas  
NIM : 13410100019  
Program Studi : S1 Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Tugas Akhir  
Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN *WEBSITE* STIKOM  
CARRER CENTER DENGAN MENGGUNAKAN  
MODEL DELONE DAN MCLEAN BERDASARKAN  
PERSEPSI MAHASISWA INSTITUT BISNIS DAN  
INFORMATIKA STIKOM SURABAYA**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universtas Dinamika 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 kesarjanaaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, Februari 2020

Menyatakan  
  
Irfan Listyo Pamungkas  
NIM : 13410100019



## ABSTRAK

Institut Bisnis dan Informatika stikom Surabaya telah mengalami masa transisi pada tahun 2019 dan sekarang menjadi Universitas Dinamika Surabaya memiliki *website* pusat layanan karir dan alumni. *website* tersebut adalah informasi digital khusus untuk alumni universitas dinamika Surabaya dengan sistem *online* yang dirilis pada tahun 2008. *Website* pusat layanan karir dan alumni universitas dinamika Surabaya menempati urutan ke 3.395 di Indonesia menurut Alexa dengan Uniform Resource Locator (URL) [www.alexacom](http://www.alexacom) pada tahun 2017.

Berdasarkan masalah yang ada, dengan menganalisis kesuksesan *website* pusat layanan karir dan alumni sebagai bahan evaluasi dan masukan atau bahan pertimbangan untuk pihak pusat layanan karir dan alumni Universitas Dinamika dalam mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Analisis kesuksesan ini menggunakan metode kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean dengan menganalisis variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, dan Manfaat Bersih dari *website* pusat layanan karir dan alumni.

Hasil penelitian dengan menyebar kuisioner pada sampel sebanyak 137 pada mahasiswa yang telah berstatus lulus, menunjukkan bahwa variabel Kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manfaat Bersih. Variabel Penggunaan tidak memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan.

Solusi berdasarkan kesimpulan hasil penelitian, perlu peningkatan pada bagian *system* dan layanan untuk menunjang proses kerja pihak Pusat Layanan Karir dan Alumni Universitas Dinamika. Peningkatan Kualitas Layanan bisa dilakukan dengan membuka grup alumni *via* telegram dimana ada *bot* yang secara otomatis melakukan *update* informasi lowongan kerja secara *real time*, Peningkatan Kualitas Sistem dapat dilakukan dengan menambah hak akses baru untuk mahasiswa yang masih berstatus aktif.

**Kata Kunci:** *Karir Center Universitas Dinamika Surabaya, Website Stikom career center, Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean*



## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh,*

*Alhamdulillah Rabbil 'alamiin*, segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas berkah, rahmat, hidayah, serta segala kemudahan, kelancaran dan ridho-Nya yang selalu diberikan, sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Kesuksesan Website Stikom carrer center dengan Menggunakan Model DeLone dan McLean Berdasarkan Persepsi mahasiswa Institute Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya**”.

Tugas Akhir ini dibuat dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1), Fakultas Teknologi dan Informatika, Program Studi Sistem Informasi. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari dukungan, doa dan bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Seluruh keluarga tercintaku, Ayahanda Pudji Pamungkas, Ibunda sulistyorini, atas segala doa, dukungan moril dan materil, arahan, semangat, motivasi, memberikan kasih sayang dan perhatiannya selama ini. Semoga seluruh keluarga tercintaku berbuahkan balasan yang tidak terhingga dan nikmatnya oleh Allah SWT, Aamiin.
2. Kepada Ibu Sulistiowati, S.Si., M.M. selaku Dosen Pembimbing I atas segala bimbingan, semangat, motivasi, arahan, pelajaran dan waktu yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Kepada Bapak Tony Soebijono, S.E., S.H., M.ak., selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, semangat, motivasi, pelajaran dan waktu yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Segenap rekan (Afrizal Ardiansyah, Nico Stepanus dkk lainnya), teman-teman, saudara serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih dalam membantu penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat ganda dan menjadikannya sebagai tabungan amal di akhirat kelak. Aamiin.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini.

*Wassalamu'alaikum Warrrahmatullahi Wabarakaatuh.*

Surabaya, Februari 2020



UNIVERSITAS  
Dinamika

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	4
BAB II LANDASAN TEORI .....	5
2.1 Website.....	5
2.2 Sistem Informasi.....	6
2.3. Populasi dan Sampel.....	6
2.4. Teknik Sampling.....	6
2.5. Model Delone dan Mclean .....	7
2.6. Uji Validitas .....	13
2.7 Uji Reliabilitas.....	13

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1    Metode konseptual dan Hipotesis.....	15
3.2.    Metode Penelitian .....	16
3.2.1    Tahap Pendahuluan.....	17
3.2.2.    Tahap Penyusunan.....	17
3.2.3.    Tahap Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	25
4.1    Tahap Pendahuluan .....	25
4.1.1    Studi Literatur.....	25
4.1.2    Penghitungan Sampel .....	25
4.2    Tahap Pengumpulan Data.....	26
4.2.1    Penyebaran Kuisioner .....	26
4.2.2.    Tahap Analisis Data.....	26
4.2.3.    Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	28
4.2.4.    Uji Asumsi .....	30
4.3.    Analisis SEM .....	35
4.3.1.    Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian .....	42
4.3.2.    Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian .....	43
BAB V PENUTUP .....	46
5.1.    Kesimpulan .....	46

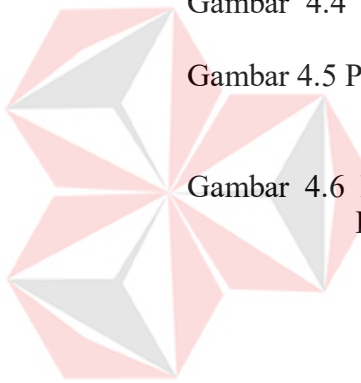
	Halaman
5.2.   Saran.....	47
Daftar Pustaka .....	48



UNIVERSITAS  
Dinamika

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi D&M (2003: 24) .....	7
Gambar 3.1 Model Konseptual.....	15
Gambar 3.2 Tahapan-tahapan dalam metode penelitian.....	16
Gambar 4.1 Website Pusat Layanan Karir dan Alumni.....	27
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hubungan Dependen Terhadap Independen....	37
Gambar 4.3 Pengaruh Langsung Antar Kualitas Sistem pada kepuasan Pengguna .....	43
Gambar 4.4 Pengaruh Langsung Antar Kualitas Layanan pada Penggunaan ..	43
Gambar 4.5 Pengaruh Tidak Langsung Antar Kualitas Sistem pada Manfaat Bersih dengan mediasi Kepuasan Pengguna .....	44
Gambar 4.6 Pengaruh Tidak Langsung Antar Kualitas Layanan pada Manfaat Bersih dengan mediasi Kepuasan Pengguna.....	45



UNIVERSITAS  
Dinamika

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data pengunjung website SCC.....	2
Tabel 2.1 Uraian indikator dari variabel sistem informasi DeLone dan McLean .....	9
Tabel 3.1 Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) .....	19
Tabel 3.2 Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) .....	19
Tabel 3.3 Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	20
Tabel 3.4 Penggunaan ( <i>Use</i> ) .....	21
Tabel 3.5 Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) .....	21
Tabel 3.6 Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> ) .....	22
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas.....	28
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	30
Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan atas Kualitas Sistem .....	31
Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan atas Kualitas Informasi.....	32
Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan dengan Kualitas Layanan .....	33
Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Sistem..	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Informasi.	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan dengan Kualitas Layanan .....	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Normal.....	36
Tabel 4.10 Hasil Pengujian Koefisien Jalur Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean .....	39
Tabel 4.11 Pengaruh Langsung Variabel Penelitian.....	42
Tabel 4.12 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian.....	44

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar belakang

Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya telah mengalami masa transisi pada tahun 2019 menjadi Universitas Dinamika Surabaya, merupakan Perguruan Tinggi swasta yang mempunyai bagian pengembangan karir bernama *Stikom career center* yang sekarang telah berubah menjadi Pusat Layanan Karir dan alumni. Salah satu bagian yang berfungsi untuk pengembangan karir, yang berada di bawah Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan & Alumni. Melalui Pusat Layanan Karir dan Alumni, diharapkan dapat menjembatani atau menjadi mediator antara perusahaan/ instansi/ industri pencari kerja dan para pencari kerja, khususnya yang berasal dari Universitas Dinamika Surabaya. Pusat Layanan Karir dan Alumni juga sebagai wadah bagi pengembangan kualitas SDM khususnya Alumni, untuk menjadi tenaga kerja yang kompeten dan sesuai dengan kebutuhan di lapangan.

Pusat Layanan Karir dan Alumni memiliki *website* yang beralamat <http://karir.dinamika.ac.id/>, yang dahulu beralamat <https://scc.stikom.edu> dapat mempermudah alumni untuk mengakses info lowongan kerja dan data-data alumni. Website Pusat layanan karir dan alumni menempati urutan ke 3.395 di Indonesia menurut Alexa dengan Uniform Resource Locator (URL) [www.alexa.com](http://www.alexa.com) pada tahun 2017.



Berdasarkan data dari *statshow Traffic rank* untuk melihat jumlah Visitor yang diambil tanggal 20 Februari 2017, dapat dilihat :

Tabel 1.1 Data pengunjung website SCC

	Visitor Daily	Visitor Monthly	Visitor Year
Pageviews	6.024	180.720	2.198.760
Visitors	2.738	82.140	999.730

Sumber : (Statshow, 2017)

Selama ini *website* Stikom *carrer center* pernah dievaluasi pelayanannya menggunakan metode WebQual dan hasilnya pada *website* pusat layanan karir dan alumni untuk kualitas layanan tidak mempengaruhi secara positif kepada kepuasan pengguna, pihak pengelola *website* harus lebih memfokuskan peningkatan pada tampilan *website* agar lebih menarik dan sesuai dengan tipe *website* informasional sehingga dapat membuat pengguna lebih puas saat melakukan kunjungan pada *website* pusat layanan karir dan alumni. Namun *website* ini belum pernah dilakukan evaluasi mengenai kesuksesan baik itu dari sistem, informasi, manfaat bersih dan penggunaannya menurut pemikiran *user* akhir untuk respon balik ke pihak yang mengelola.

menurut masalah tersebut yang telah dijabarkan, maka dipenelitian sekarang bertujuan untuk mengetahui sukses tidaknya *wesite* pusat layanan karir juga alumni yang menggunakan metode Delone dan McLean yang menguji kesuksesan sistem informasi berdasarkan 6 elemen yaitu variabel Manfaat Bersih, variabel Kepuasan Pengguna, variable Penggunaan, Variable Kualitas Sistem, Variabel Kualitas Layanan dan Variabel Kualitas Informasi.

## 1.2 Rumusan Masalah

Menurut penjabaran pada latar belakang, perumusan masalah ini yaitu cara mengetahui suksesnya *Website Stikom carrer center*, yang dapat di jabarkan dengan sub permasalahan :

1. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) ?
2. Apakah kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
3. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*use*) ?
4. Apakah kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
5. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap penggunaan (*user*) ?
6. Apakah kualitas layanan (*service quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
7. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) ?
8. Apakah penggunaan (*use*) berpengaruh terhadap manfaat bersih bersih (*net benefit*) ?

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam menganalisa kualitas informasi pada *website* tersebut yaitu

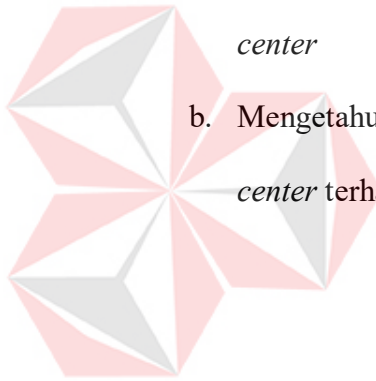
1. Narasumber dalam proyek saat ini yaitu alumni lulusan April 2017

2. *Website Stikom carrer center* adalah website pengembangan karir Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya.
3. kuesioner dikutip berdasarkan teori DeLone *and* McLean yang berjudul “*The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update*”.

#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dimanfaatkan oleh pihak pengelola *website* yaitu:

- a. Mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dari *Website Stikom carre center*
- b. Mengetahui manfaat-manfaat dari sistem informasi *Website Stikom carrer center* terhadap pengguna.



UNIVERSITAS  
Dinamika

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Website

Menurut Farlex (2014) Website adalah sebuah *page* web yang terus berkomunikasi pada dasarnya terletak pada *server* memiliki isi sekumpulan info yang menyediakan sebagai individu, *grup*, atau organisasi. Situs *website* selalu bertempat yang terletak pada *server website* yang bisa diakses dengan jarkom seperti Internet, maupun jaringan wilayah lokal (LAN) melalui jaringan Internet yang diketahui sebagai URL. Campuran atas segala *website* yang mampu dijelajahi publik dinamakan sebagai World Wide Web atau lebih populer dengan singkatan WWW.

Sekian jumlah *website* yang hadir didunia maya, tidak pasti semuanya mampu dikelompokkan menjadi *website* yang baik. sebagiandari beberapa aspek yang harus diutamakan sehingga *website* dapat disebut sebagai *website* yang bagus.

(Farlex, 2014)

Menurut Suyanto (2009) Website itu menarik dan interaktif yaitu apa saja yang terlibat pengguna *website* sebagai pengalaman pengguna dengan *website* tersebut. Acuan interaktif yaitu *hyperlinks (link)* juga kinerja *feed back*. mempergunakan *hyperlink* guna menarik *user* ke sumber berita, topik berita, topik terkait, dan lain sebagainya. Seperti *link* yang berbunyi “*More info about this, Glossary, Related Links*, dan lain-lain”. Serta untuk kinerja *feed back*, contoh seperti “*critiques, Comments, Question, Pooling/Survey*”. Nilai lain yang bisa seperti *search* (pencarian dalam situs), *tools* (alat yang dibutuhkan oleh semua

*user* guna menggapai harapan mereka mengunjungi ke *website* kita), *Game*, *Chat*, kelompok diskusi, dan sebagainya.

(Suyanto, 2009)

## 2.2 Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2001), *Information System* adalah sebuah *System* yang berada disuatu kelompok dimana sumber informasi untuk mengolah proses setiap harinya, menunjang operasional, sifatnya manajerial juga aktifitas strategis pada sebuah kelompok juga meyiapkan kebutuhan khusus beserta hasil-hasil juga dibutuhkan sebagai pengerjaan mengambil pilihan. Sistem informasi bisa ditarik hasil akhir yaitu sebuah *system* dapat diintegrasikan bersama variable yang mendukungnya guna menyajikan sebuah infor berdasarkan nilai yang dimiliki bagi pengguna (Jogiyanto, 2001)

## 2.3. Populasi dan Sampel

Populasi yaitu daerah general atas suatu *value* juga variable guna memiliki jumlah juga karakter tersendiri yang terfokus pada pemeriksa guna mempelajari atau untuk diproses hasilnya. 1 *value* juga bisa dipakai untuk populasi, sebab 1 nilai tersebut memiliki karakter, semisal cara bicara, kepribadian, minat, cara bersosial, *leadership*, dan seterusnya (Sugiyono, 2012)

## 2.4. 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

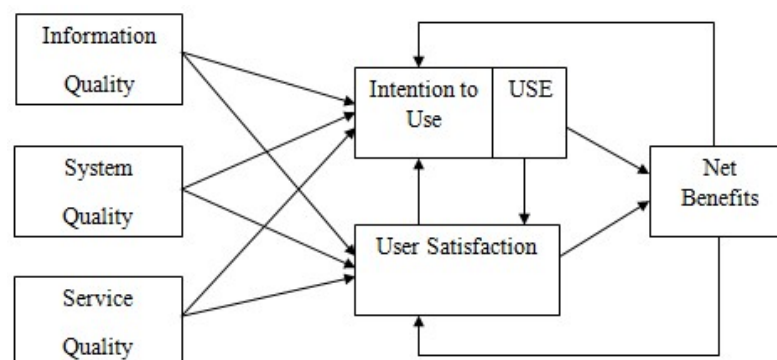
karakteristik subyek sampel akan membuat peneliti mampu menggeneralisasi karakteristik elemen populasi. Pada penelitian ini menggunakan teknik sampling Stratified Random Sampling. Metode penarikan sampel berstrata, yaitu suatu sub sample acak sederhana ditarik dari setiap strata yang kurang lebih sama dalam beberapa karakteristik. (Guritno, 2011)

Menurut Margono (2004) adalah: Teknik sampling adalah cara untuk menentukan sampel yang jumlahnya sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya, dengan memperhatikan sifat-sifat dan penyebaran populasi agar diperoleh sampel yang representatif. (Margono, 2004)

Menurut Sugiyanto (2011), untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian, terdapat berbagai teknik sampling yang digunakan. (Sugianto, 2011)

## 2.5. Model Delone dan Mclean

Pada tahun 2003 DeLone dan McLean kembali mengembangkan dan memperbaiki Model Kesuksesan sistem informasi yang mereka publikasikan tahun 1992. Model kesuksesan sistem informasi D&M ditunjukkan pada gambar 1 .



Gambar 1. Model kesuksesan sistem informasi D&M (2003)

Sumber : (DeLone, 2003)

Pada model kesuksesan sistem informasi D&M terdapat beberapa penambahan yaitu :

1. Kualitas layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan minat memakai (*Intention to Use*) sebagai alternatif dari pemakaian (*Use*).
3. Penggabungan antara dampak individual (*Individual Impact*) dan dampak organisasional (*Organizational Impact*) menjadi satu yaitu sebagai manfaat bersih (*Net benefit*).

Sehingga variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Dari gambar model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam variabel yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. Kualitas layanan (*Service quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
4. Penggunaan (*Use*) adalah penggunaan keluaran suatu sistem oleh penerima/pemakai dan minat memakai (*Intention to use*) sebagai alternatif dari penggunaan.

5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefit*) adalah efek dari informasi terhadap perilaku pemakai dan pengaruh dari informasi terhadap kinerja organisasi untuk membantu meningkatkan pengetahuan dan efektivitas komunikasi. ( (DeLone, 2003)

Dari setiap elemen yang ada dalam *D&M Information System Success Model* masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi model DeLone dan McLean dijelaskan pada tabel 2.3

Tabel 2.1 Uraian indikator dari variabel sistem informasi DeLone dan McLean

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<b>Kualitas sistem (<i>Systems Quality</i>)</b> 1. Kemudahan untuk digunakan ( <i>ease of use</i> )	<b>1. Kemudahan untuk digunakan (<i>ease of use</i>)</b> Sistem informasi yang dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut. Perhatian dapat diukur berdasarkan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut yang hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem informasi, hal ini dikarenakan sistem informasi tersebut sederhana, mudah dipahami, dan mudah pengoperasiannya.
2. Keandalan sistem ( <i>reliability</i> )	<b>2. Keandalan sistem (<i>reliability</i>)</b> Keandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu



	kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
Variabel dan Indikator	Penjelasan
3. Kecepatan akses ( <i>response time</i> )	<b>3. Kecepatan akses (<i>response time</i>)</b> Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. <i>Response time</i> juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan.
4. Fleksibilitas sistem ( <i>flexibility</i> )	<b>4. Fleksibilitas sistem (<i>flexibility</i>)</b> Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.
5. Keamanan sistem ( <i>security</i> )	<b>5. Keamanan sistem (<i>security</i>)</b> Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggung jawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.
<b>Kualitas informasi (<i>Information Quality</i>)</b> 1. Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )	<b>1. Kelengkapan (<i>completeness</i>)</b> Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap ini mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. Jika informasi yang tersedia dalam sistem informasi lengkap maka akan memuaskan pengguna. Pengguna mungkin akan menggunakan

	sistem informasi secara berkala setelah merasa puas terhadap sistem tersebut.
--	---

Variabel dan Indikator	Penjelasan
2. Relevan ( <i>relevance</i> )	<b>2. Relevan (<i>relevance</i>)</b> Relevansi informasi untuk tiap pengguna satu dengan yang lainnya berbeda sesuai dengan kebutuhan. Relevansi dikaitkan dengan sistem informasi itu sendiri adalah informasi yang dihasilkan sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Akurat ( <i>accurate</i> )	<b>3. Akurat (<i>accurate</i>)</b> Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas, mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
4. Ketepatan Waktu ( <i>timeliness</i> )	<b>4. Ketepatan Waktu (<i>timeliness</i>)</b> Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat, informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, karena informasi merupakan landasan di dalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.
<b>Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)</b> 1. Jaminan ( <i>Assurance</i> ) 2. Empati ( <i>Empathy</i> )	<b>1. Jaminan (<i>assurance</i>)</b> Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. <b>2. Empati (<i>empathy</i>)</b>

	Meliputi kemudahan dalam berhubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami keperluan para pengguna sistem informasi.
--	--

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<b>Penggunaan (<i>Use</i>)</b> 1. Sifat penggunaan ( <i>Nature of use</i> )	<b>1. Sifat penggunaan (<i>Nature of use</i>)</b> Sifat penggunaan adalah digunakan untuk maksud yang diinginkan ketetapan penggunaan serta tipe informasi yang sesuai dengan maksud penggunaan.
<b>Kepuasan pengguna (<i>User satisfaction</i>)</b> 1. Kepuasan informasi ( <i>Repeat visits</i> )	<b>1. Kepuasan informasi (<i>Repeat visits</i>)</b> Perbedaan antara informasi yang dibutuhkan serta informasi yang diterima. “Secara umum kepuasan informasi sebagai hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima” (menurut remenyi smith dan money).
2. Kepuasan menyeluruh ( <i>Repeat purchase</i> )	<b>2. Kepuasan menyeluruh (<i>Repeat purchase</i>)</b> Salah satu bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima.
<b>Manfaat bersih (<i>Net benefits</i>)</b> 1. Meningkatkan berbagi pengetahuan (improved knowledge sharing)	<b>1. <i>Improved knoledge sharing</i></b> Dalam manajemen pengetahuan sebagai berikut: 1) Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna 2) Bagaimana mewujudkan sharing pengetahuan 3) Bagaimana meningkatkan kerjasama antar perpustakaan untuk mempercepat aliran pengetahuan

2. Efektivitas komunikasi ( <i>communication effectiveness</i> )	<b>2. <i>Communication effectiveness</i></b>  Efektivitas merupakan keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau kegagalan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan.
---	--

Sumber (DeLone, 2003)

## 2.6. Uji Validitas

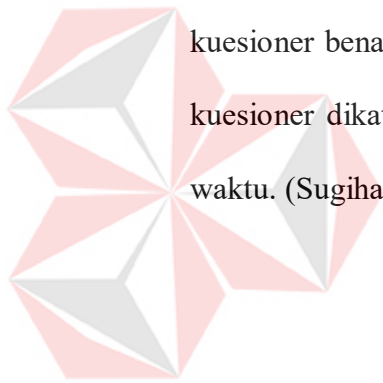
Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan mempunyai validitas yang tinggi bila alat ukur tersebut memberikan hasil ukur yang sesuai dengan maksud dilakukannya pengukuran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

## 2.7 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya

dilapangan. 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 dependabilitas, sehingga bila digunakan berkali-kali dapat menghasilkan data yang sama. 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 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. (Sugiharto, 2006)

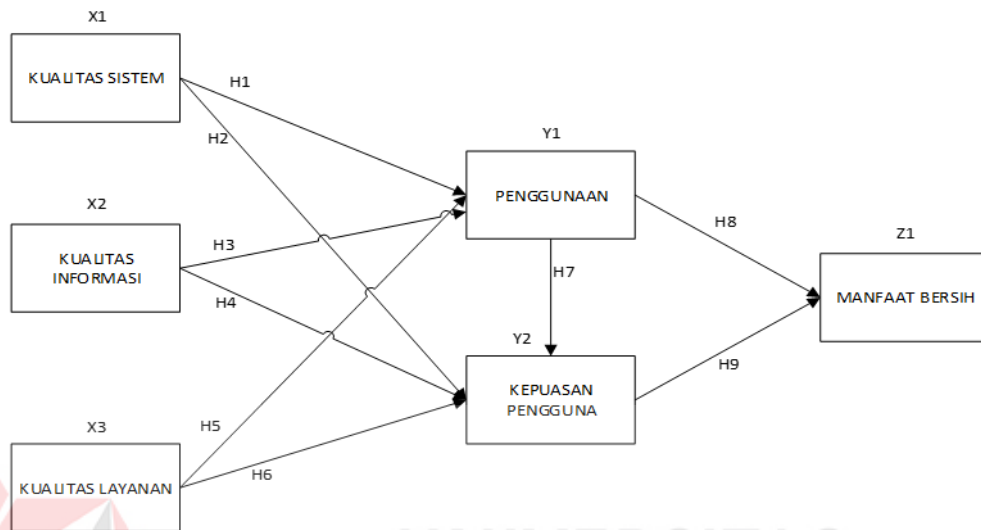


UNIVERSITAS  
Dinamika

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Metode konseptual dan Hipotesis



Gambar 3.1. Metode Konseptual  
Sumber : (DeLone, 2003)

Hipotesis penelitian yang akan dikembangkan dari model konseptual sebagai berikut :

H1 = Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap pengguna.

H2 = Diduga variabel kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3 = Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap pengguna

H4 = Diduga variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

H5 = Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap pengguna.

H6 = Diduga variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

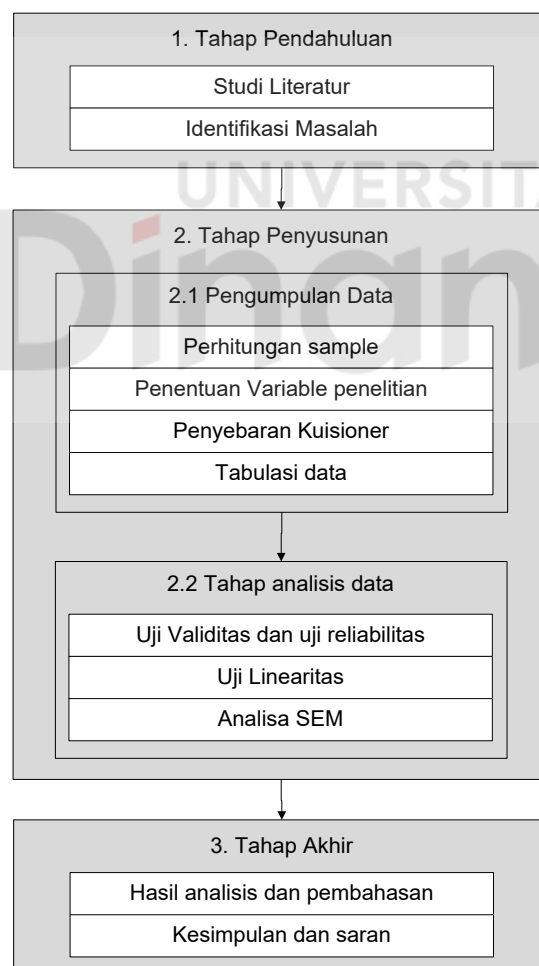
H7 = Diduga variabel penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H8 = Diduga variabel pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

H9 = Diduga variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

### 3.2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan melalui 4 tahap dapat dilihat pada gambar 3.2



Gambar 3.2 Tahapan-tahapan dalam metode penelitian

Sumber : (DeLone, 2003)

### 3.2.1 Tahap Pendahuluan

#### Studi Literatur

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

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

#### Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan langkah awal yang dilakukan untuk menganalisa penerapan *website* Stikom Career Center. Pada penelitian ini, identifikasi dan analisa masalah dilakukan dengan dua cara yaitu wawancara dan observasi.

##### 1. Observasi

Pada proses ini dalam menganalisa masalah dengan cara mengamati dan mencoba mengakses secara langsung *website* Stikom Career Center di Stikom Surabaya.

##### 2. Wawancara

Proses wawancara dilakukan pada pihak Kabag dan staff SCC selaku pengelola *website* Stikom Career Center selama 1 minggu.

### 3.2.2. Tahap Penyusunan

#### Pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan untuk mendapatkan detail informasi mengenai kualitas informasi *Website* Stikom Career Center serta pada tahap ini akan



dilakukan penentuan variabel – variabel yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran.

#### Penghitungan Sampel

Pada bagian ini menjelaskan tentang tahapan penghitungan sampel yang akan dilakukan terhadap penelitian ini.

##### 1.) Populasi Penelitian

Populasi pada penelitian ini adalah alumni Stikom Surabaya.

##### 2.) Metode dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah alumni lulusan april 2017 dengan Rumus Slovin dan Statified Random Sampling dari popuasi penelitian.

##### 3.) Lokasi

Penelitian ini berlokasi pada Institut Bisnis dan Informatika Stikom Surabaya, berada pada alamat Jl. Raya Kedung Baruk 98, Surabaya.

#### Penentuan Variabel Penelitian

Pada bagian ini akan dideskripsikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel, yaitu:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) sebagai mengukur kualitas sistem *Website* Stikom Career Center.

Tabel 3.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
X1.1	<i>Website</i> Stikom Career Center nyaman dan mudah diakses					

X1.2	<i>Website</i> Stikom Career Center melayani kebutuhan informasi saya tanpa adanya masalah					
X1.3	<i>Website</i> Stikom Career Center memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan					
X1.4	Website Stikom Career Center sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan pemerintahan					
X1.5	<i>Website</i> Stikom Career Center memiliki sistem informasi yang tidak dapat diubah-ubah oleh saya					

Sumber: (DeLone, 2003)

2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) menjelaskan kesesuaian hasil dari *Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dengan karakteristik yang pihak pengelola inginkan dan dengan memperhitungkan dari kelengkapan, relevan, akurat, dan ketepatan waktu informasi.

Tabel 3.2 Kualitas Informasi (*Information Quality*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
X2.1	<i>Website</i> Stikom Career Center memberikan informasi serta data yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan saya terkait layanan pengembangan karir					
X2.2	<i>Website</i> Stikom Career Center menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat					
X2.3	Informasi dari Stikom Career Center akurat dan bebas dari kesalahan					
X2.4	<i>Website</i> Stikom Career Center menyajikan informasi dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang <i>up to date</i>					

Sumber: (DeLone, 2003)

3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) menjelaskan kualitas layanan *Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan untuk pengguna.

Tabel 3.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
X3.1	Jaminan <i>website</i> Stikom Career Center mencakup informasi, dan bebas dari keraguan informasi					
KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
X3.2	<i>Website</i> Stikom Career Center memberikan empati meliputi kemudahan dalam pemberian informasi antara saya dengan perusahaan yang membuka lowongan kerja.					

Sumber: (DeLone, 2003)

3. Penggunaan (*Use*) diartikan dengan minat penggunaan atau memakai *Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan oleh pengguna.

Tabel 3.4 Penggunaan (*Use*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Y1.1	Saya sering menggunakan <i>Website</i> Stikom Career Center setiap kali mencari informasi tentang lowongan kerja.					
Y1.2	Saya sering menggunakan layanan scc melalui <i>website Stikom carrer center</i>					

Sumber: (DeLone, 2003)

4. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) mengetahui seberapa jauh respon pengguna terhadap penggunaan *website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan.

Tabel 3.5. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Y2.1	<i>Website</i> Stikom Career Center membantu dalam mencari kebutuhan saya dan efektif memenuhi kebutuhan berkaitan dengan lowongan pekerjaan					
Y2.2	Saya merasa puas dengan data dan informasi yang saya dapat dari <i>Website</i> Stikom Career Center					

Sumber: (DeLone, 2003)

5. Manfaat bersih (*Net Benefit*) sebagai perhitungan penting tentang dampak positif atau negative dari penggunaan *Website* Pemerintah Kabupaten Pamekasan dari pengguna dan manfaat yang didapatkan dari penggunaan *website* tersebut.

Tabel 3.6. Manfaat bersih (*Net Benefit*)

KODE	PERNYATAAN	KETERANGAN				
		STS	TS	N	S	SS
Z1.1	<i>Website</i> Stikom Career Center dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang lowongan kerja					
Z1.2	<i>Website</i> Stikom Career Center mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan perusahaan terkait dalam layanan lowongan kerja					

Sumber: (DeLone, 2003)

#### d. Penyebaran Kuisioner

Pada tahap ini kuisioner yang telah dibuat berdasarkan dimensi DeLone dan McLean diberikan dan diisi oleh responden yang sudah ditentukan..

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. Tabel hasil tabulasi dapat berbentuk seperti tabel pemindahan, tabel biasa, atau tabel analisis. Pada penilitan ini, kuesioner yang telah dikembalikan oleh responden akan ditabulasi menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel 2013.

### 3.2.3. Tahap Analisis Data

Analisis validitas dan reliabilitas pada analisis ini menggunakan perangkat lunak SPSS 17.0. Sedangkan untuk analisis data menggunakan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) perangkat lunak yang digunakan untuk analisis struktural adalah AMOS.

#### 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 17.0.

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 17.0. *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.

#### Analisis SEM

Teknik analisis data menggunakan metode *Structural Equation Modelling* (SEM). Proses analisa struktural menggunakan perangkat lunak yang digunakan adalah AMOS. Instrumen penelitian ini akan digunakan telah melewati uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan alat bantu SPSS 17.0. Kemudian data tersebut akan diolah melalui aplikasi dengan melewati satu jenis uji asumsi klasik yaitu uji linearitas.

Penguji 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:

1. Pengembangan sebuah model berbasis teori
2. Pengembangan diagram jalur
3. Konversi diagram jalur ke persamaan struktural dan pengukuran

4. Pemilihan matriks input dan estimasi model
5. Melakukan identifikasi model structural
6. Evaluasi kriteria *goodness of fit*
7. Interpretasi dan modifikasi model



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Tahap Pendahuluan**

##### **4.1.1 Studi Literatur**

Dalam menyelesaikan penelitian ini, langkah awal yang harus dilakukan adalah studi literatur dan jurnal yang terkait. Studi literatur menghasilkan penjelasan dari masing-masing teori yang dapat menyelesaikan permasalahan penelitian ini. Hasil dari studi literatur dan jurnal terdapat pada Bab II Landasan Teori yang terdiri dari perpustakaan, sistem informasi, sistem informasi perpustakaan, penelitian sebelumnya, populasi dan sampel, teknik sampling, model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, uji validitas, uji reliabilitas.

##### **4.1.2 Penghitungan Sampel**

Pada tahap ini menjabarkan sampel yang dilakukan terhadap penelitian ini menggunakan sampel penelitian dari alumni Universitas Dinamika Surabaya pada semester 162,

Selanjutnya dilakukan deskripsi penelitian dengan bertujuan untuk menggambarkan karakteristik responden dan jawaban responden terhadap pertanyaan-pertanyaan dalam kuisioner untuk masing-masing variabel. Karakteristik responden yaitu alumni Universitas Dinamika Surabaya sebagai berikut:



Menentukan sampel responden alumni Universitas Dinamika Surabaya, dengan menghitung nya dengan rumus sebagai berikut.

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \dots\dots\dots (4.1)$$

Keterangan:

S = Ukuran sampel

N = Jumlah populasi

P = Proporsi populasi = 0,50

Q = 1 – P

d = Tingkatan akurasi = 0,05

$\lambda^2$  = Tabel nilai chi-square dengan tingkat kepercayaan 0,95 = 1,14

## 4.2 Tahap Pengumpulan Data

### 4.2.1 Penyebaran Kuisioner

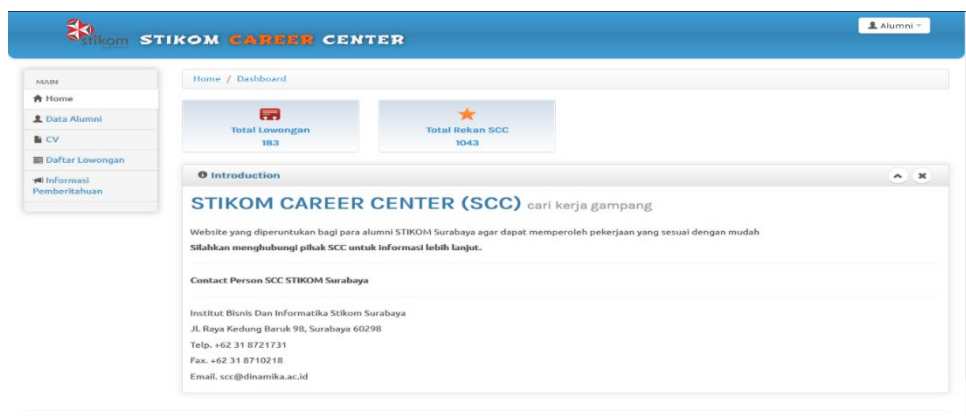
Dengan sampel 137 mahasiswa dilakukan penyebaran kuisioner ke 137 mahasiswa dan kuisioner kembali dengan total 137, maka rate responden 100% layak untuk dianalisis.

### 4.2.2. Tahap Analisis Data

Analisis Data yang dilakukan untuk menganalisis kesuksesan *website* pusat layanan karir dan alumni. *Website* pusat layanan karir dan alumni adalah pusat layanan informasi kerja digital Universitas Dinamika Surabaya dengan sistem terbuka atau *online* yang dirilis pada tahun 2008. Beberapa fitur yang dimiliki oleh *website* pusat layanan karir dan alumni adalah terdapat informasi lowongan kerja terbaru dan beberapa fitur *Quick Access* dari semua layanan pada *website* pusat layanan karir dan alumni Surabaya, diantaranya yaitu:

1. *Home dashboard* dengan membantu pengunjung atau alumni dalam mencari informasi tentang lowongan kerja terbaru.
2. Data Alumni adalah layanan yang ditujukan kepada mahasiswa yang telah lulus agar lebih mudah untuk pembuatan CV yang ditujukan langsung kepada perusahaan yang telah bekerja sama dengan Universitas .
3. CV adalah salah satu layanan dari pusat layanan karir dan alumni yang berguna untuk membuat data diri untuk melamar pekerjaan yang ditujukan kepada perusahaan yang telah bekerjasama dengan Universitas.
4. Daftar lowongan adalah salah satu layanan dari pusat layanan karir dan alumni yang berguna untuk mengetahui daftar lowongan kerja dari perusahaan yang telah bekerjasama dengan Universitas Dinamika.
5. Informasi Pemberitahuan adalah salah satu layanan yang berguna untuk mengetahui daftar lowongan pekerjaan yang telah diajukan alumni kepada perusahaan.

Berikut *website* Pusat Layanan karir dan Alumni dijabarkan pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 *Website* Pusat Layanan Karir dan Alumni

Sumber : (Dinamika, 2019)

#### 4.2.3. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menghitung korelasi nilai dari masing-masing butir pertanyaan dengan total nilai. Dalam *output* Amos menampilkan korelasi dari masing-masing butir pertanyaan tiap variable terhadap total nilai. Butir pertanyaan yang akan menunjukkan hasil signifikan pada nilai kurang dari 0,05. Pada penelitian ini  $N = 198$ , maka  $df = N (198) - 2 = 196$ . Jadi  $df = 196 = 0,139$ . Pengujian validitas tiap variabel dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang telah membentuknya. Hasil uji validitas data yang diolah ditunjukkan pada tabel 4.1 dengan diketahui seluruh item dari variabel adalah valid.

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas

Variabel Laten	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
<b>Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</b>			
X1.1	0,827	0,000	Valid
X1.2	0,809	0,000	Valid
X1.3	0,827	0,000	Valid
X1.4	0,853	0,000	Valid
X1.5	0,747	0,000	Valid
<b>Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)</b>			
X2.1	0,844	0,000	Valid
X2.2	0,890	0,000	Valid
X2.3	0,814	0,000	Valid
X2.4	0,745	0,000	Valid
X3.1	0,896	0,000	Valid
X3.2	0,922	0,000	Valid

Variabel Laten	Variabel Laten	Signifikansi	Keterangan
<b>Penggunaan (<i>use</i>)</b>			
Y1.1	0,940	0,000	Valid
Y1.2	0,944	0,000	Valid

Variabel Laten	Nilai Korelasi	Signifikansi	Keterangan
<b>Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)</b>			
Y2.1	0,921	0,000	Valid
Y2.1	0,928	0,000	Valid
<b>Manfaat bersih (<i>Net Benefit</i>)</b>			
Z1.1	0,928	0,000	Valid
Z1.2	0,933	0,000	Valid

(Sumber : Olahan Sendiri)

Sedangkan uji reliabilitas dalam penelitian ini untuk mengukur kuisioner tentang kesuksesan *website* Pusat Layanan Karir dan Alumni. Pengukuran dalam uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan pengukuran sekali. Pengukuran sekali dan kemudian dibandingkan dengan korelasi antara jawaban pertanyaan. Dengan bantuan SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Pengujian reliabilitas tiap variabel dilakukan secara terpisah dengan menguji tiap indikator didalam variabel tersebut. Hasil uji reliabilitas yang telah diolah ditunjukkan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Laten	Cronbach Alpha	Keterangan
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	0,866	Reliabel
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	0,804	Reliabel
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )	0,723	Reliabel
Penggunaan ( <i>Use</i> )	0,984	Reliabel
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	0,620	Reliabel
Manfaat bersih ( <i>Net Benefit</i> )	0,658	Reliabel

(Sumber : Olahan Sendiri)

#### 4.2.4. Uji Asumsi

Sebelum melakukan pengujian analisis SEM menggunakan bantuan perangkat lunak AMOS, data harus memenuhi persyaratan uji statistika terlebih dahulu. Uji statistika tersebut adalah uji asumsi linearitas dengan menggunakan Ftabel sebagai uji linearitas atas tabel F hitung.

##### Uji Deskriptif Penggunaan atas Kualitas Sistem

Setelah dilakukan uji linearitas dan signifikan terhadap Penggunaan atas Kualitas Sistem menghasilkan hasil analisis varians atau ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.3.

Tabel 4.3 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan atas Kualitas Sistem

No	Pernyataan	Rata-rata	Std. Deviasi
1	<i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni nyaman dan mudah diakses. (X1.1)	3.5693	76500
2	<i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni melayani kebutuhan informasi saya tanpa adanya masalah. (X1.2)	3.5766	75462
3	<i>Website</i> pusat layanan karir dan laumni memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan. (X1.3)	3.5620	75597
4	<i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni sangat fleksibel dalam memanfaatkan layanan pemerintahan. (X1.4)	3.4672	79568
5	<i>Website</i> Stikom Career Center memiliki sistem informasi yang tidak dapat diubah-ubah oleh saya. (X1.5)	3.4964	94031

(Sumber : Olahan Sendiri)

Dari hasil perhitungan uji linearitas diperoleh nilai signifikansi 0.229 lebih besar dari  $\alpha = 0.05$ , yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Penggunaan dengan Kualitas Sistem. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh  $F_{hitung} 1.271 < F_{tabel} 1.75$ , maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

#### Uji Deskriptif Penggunaan dengan Kualitas Informasi

Setelah dilakukan uji linearitas dan signifikan terhadap Penggunaan atas Kualitas Informasi menghasilkan hasil analisis varians atau ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan atas Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Rata-rata	Std. Deviasi
1	<i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni memberikan informasi serta data yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan saya terkait layanan pengembangan karir. (X2.1)	3.5839	71375
2	<i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni menyediakan informasi dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan saya secara tepat. (X2.2)	3.6204	78713
3	Informasi dari pusatlayanan karir dan alumni akurat dan bebas dari kesalahan.(X2.3)	3.5912	78173
4	<i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni menyajikan informasi dalam waktu yang tepat sehingga memudahkan pemahaman dan informasi yang <i>up to date</i> . (X2.4)	3.5401	75746

(Sumber : Olahan Sendiri)

Dari hasil perhitungan uji linearitas diperoleh nilai signifikansi 0.648 lebih besar dari  $\alpha = 0.05$ , yang artinya terdapat hubungan signifikan antaravariabel Penggunaan dengan Kualitas Informasi. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh  $F_{hitung} 0.802 < F_{tabel} 1.81$ , maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

Uji Deskriptif Penggunaan dengan Kualitas Layanan

Setelah dilakukan uji linearitas dan signifikan terhadap Penggunaan dengan Kualitas Layanan menghasilkan hasil analisis varians atau ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.5.

Tabel 4.5 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan dengan Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Rata-rata	Std. Deviasi
1	Jaminan <i>website</i> pusat layanan karir dan alumni mencakup informasi, dan bebas dari keraguan informasi. (X3.1)	3.68	652
2	<i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni memberikan empati meliputi kemudahan dalam pemberian informasi antara saya dengan perusahaan yang membuka lowongan kerja. (X3.2)	3.67	749

(Sumber : Olahan Sendiri)

Dari hasil perhitungan uji linearitas diperoleh nilai signifikansi 0.270 lebih besar dari  $\alpha = 0.05$ , yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Penggunaan dengan Kualitas Layanan. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh  $F_{hitung} 1.277 < F_{tabel} 2.15$ , maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Sistem

Setelah dilakukan uji linearitas dan signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Sistem menghasilkan hasil analisis varians atau ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.6.

Tabel 4.6 Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Sistem

No	Pernyataan	Rata-rata	Std. Deviasi
1	Saya sering menggunakan <i>Website</i> pusat layanan karir dan alumni setiap kali mencari informasi tentang lowongan kerja. (Y1.1)	3.54	831
2	Saya sering menggunakan layanan karir dan alumni melalui website pusat layanan karir dan alumni. (Y1.2)	3.54	858



(Sumber : Olahan sendiri)

Dari hasil perhitungan uji linearitas diperoleh nilai signifikansi 0.296 lebih besar dari  $\alpha = 0.05$ , yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Sistem. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh  $F_{hitung} 1.178 < F_{tabel} 1.75$ , maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

#### Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Informasi

Setelah dilakukan uji linearitas dan signifikan terhadap Kualitas Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Informasi menghasilkan hasil analisis varians atau ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Rata-rata	Std. Deviasi
1	<i>Website</i> Pusat layanan karir dan alumni membantu dalam mencari kebutuhan saya dan efektif memenuhi kebutuhan berkaitan dengan lowongan pekerjaan (Y21)	3.64	755
2	Saya merasa puas dengan data dan informasi yang saya dapat dari Website Pusat layanan karir dan alumni (Y22)	3.66	779

(Sumber : Olahan sendiri)

Dari hasil perhitungan uji linearitas diperoleh nilai signifikansi 0.011 lebih besar dari  $\alpha = 0.05$ , yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Informasi. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh  $F_{hitung} 0.873 < F_{tabel} 1.81$ , maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

#### Uji Deskriptif Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Layanan

Setelah dilakukan uji linearitas dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Layanan menghasilkan hasil analisis varians atau ANOVA. Uji linearitas dijabarkan pada tabel 4.8.

Tabel 4.8 Hasil Uji Deskriptif Penggunaan dengan Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Rata-rata	Std. Deviasi
1	<i>Website</i> Pusat layanan karir dan alumni dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang lowongan kerja (Z11)	3.78	638
2	<i>Website</i> Pusat layanan karir dan alumni mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan perusahaan terkait dalam layanan lowongan kerja (Z12)	3.80	662

(Sumber : Olahan Sendiri)

Dari hasil perhitungan uji lineritas diperoleh nilai signifikansi 0.090 lebih besar dari  $\alpha = 0.05$ , yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel Kepuasan Pengguna dengan Kualitas Layanan. Selanjutnya hasil perhitungan uji linearitas, diperoleh  $F_{hitung} 1.624 < F_{tabel} 2.15$ , maka dapat disimpulkan memenuhi asumsi linier.

#### 4.3. Analisis SEM

Analisis SEM pada penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan bantuan perangkat lunak AMOS. Adapun beberapa prasyarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pemodelan struktural yaitu dilakukan asumsi *multivariate* normal, asumsi tidak adanya multikolinearitas atau singularitas serta *outlier*.

### Uji Normal

Uji Normal digunakan untuk mengetahui asumsi secara *multivariate* normal atau tidak *multivariate*, apabila tahap uji normal telah dipenuhi, maka dapat diolah lebih lanjut ke tahap pemodelan SEM. Uji normal yang dilakukan pada analisis penelitian ini menggunakan bantuan perangkat lunak Amos. Uji normal dijabarkan pada tabel 4.9

Tabel 4.9 Hasil Uji Normal

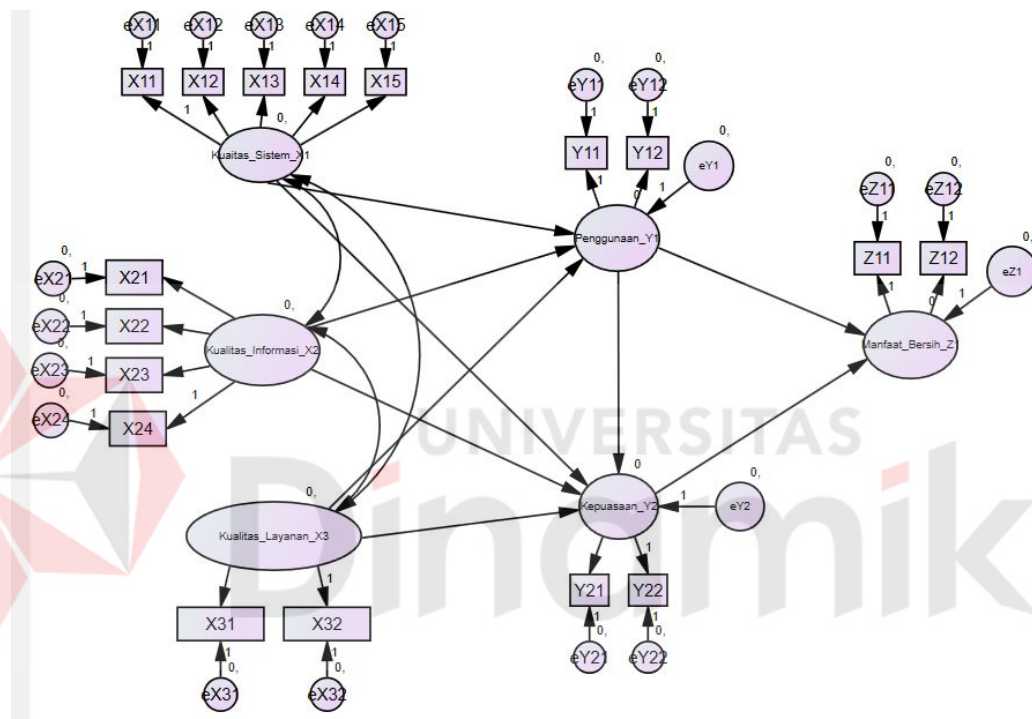
Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
Z12	2.000	5.000	-.068	-.324	-.200	-.479
Z11	2.000	5.000	-.118	-.562	-.053	-.125
Y21	2.000	5.000	-.439	-2.100	-.063	-.151
Y22	1.000	5.000	-.556	-2.659	.468	1.118
Y12	1.000	5.000	-.722	-3.448	.813	1.943
Y11	1.000	5.000	-.590	-2.819	.301	.719
X31	2.000	5.000	-.045	-.217	-.196	-.468
X32	1.000	5.000	-.652	-3.113	1.325	3.166
X21	2.000	5.000	-.419	-2.003	-.073	-.174
X22	1.000	5.000	-.856	-4.090	1.447	3.456
X23	1.000	5.000	-.166	-.792	.120	.287
X24	1.000	5.000	-.646	-3.086	.868	2.075
X15	1.000	5.000	-.708	-3.385	.471	1.126
X14	1.000	5.000	-.507	-2.425	.353	.844
X13	2.000	5.000	-.314	-1.500	-.248	-.594
X12	1.000	5.000	-.468	-2.236	.385	.919
X11	1.000	5.000	-.581	-2.775	.353	.843
Multivariate					159.030	36.618

(Sumber : Olahan sendiri)

Dilakukan pengujian data yang digunakan pada penelitian belum berdistribusi normal secara *multivariate* serta digunakan sebagai syarat asumsi. Secara *multivariate* nilai keluaran dari kurtosis adalah 159,030 dan nilai *critical* adalah 36,618. Nilai kurtosis memiliki nilai diatas nilai *critical*, sehingga pada analisis uji normalisasi pada penelitian ini dapat dikatakan bahwa data yang digunakan untuk penelitian ini berdistribusi normal secara *multivariate*

## Uji Kausalitas

Setelah dilakukan perhitungan uji validitas dan uji reabilitas pada semua variabel dengan hasil valid dan reliabel, data berdistribusi normal *multivariate*, tidak terjadi *outlier*, maka dapat dilanjutkan dengan dilakukan analisis SEM yang pengolahannya dengan perangkat lunak AMOS. Hasil pengujian variabel dengan menggunakan AMOS ditunjukkan pada gambar 4.5



Gambar 4.2 Hasil Pengujian Hubungan Dependen Terhadap Independen  
(Sumber ; Olahan sendiri)

Hasil pengujian model pada gambar 4.5 secara lengkap dijabarkan pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Model DeLone dan McLean

Kriteria	Nilai Cut - Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Chi-Square	Diharapkan kecil	151,902	$\chi^2$ dengan df = 107 adalah 124,342. Cukup Baik

Kriteria	Nilai Cut - Off	Hasil Perhitungan	Keterangan
Significance Probability	$\geq 0,05$	0,000	Cukup Baik
RMSEA	$\leq 0,08$	0,103	Kurang Baik
GFI	$\geq 0,90$	0,824	Baik
AGFI	$\geq 0,90$	0,748	Cukup Baik
CMIN/DF	$\leq 2,00$	2.438	Baik
TLI	$\geq 0,95$	0.875	Baik
CFI	$\geq 0,95$	0.901	Baik

(Sumber : Olahan sendiri)

Berdasarkan Tabel 4.9 yang telah dijabarkan bahwa delapan kriteria yang digunakan untuk menguji layak atau tidak layaknya suatu model ternyata menyatakan hasil pengujian model DeLone dan McLean adalah cenderung baik.

Hal ini berarti terdapat kesesuaian antara model dengan data.

Dari model yang telah sesuai, maka dari masing-masing variabel dapat diinterpretasikan masing-masing koefisien jalur. Koefisien jalur merupakan hipotesis dalam analisis penelitian ini. Dalam persamaan struktural digunakan untuk menjabarkan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen.

Variabel dependen dengan simbol (Z), yang disajikan dalam persamaan struktural berikut:

$$Z1 = \text{Manfaat bersih (Net Benefit)}$$

Variabel independen dengan simbol (X), diantaranya yaitu:

$$X1 = \text{Kualitas Sistem (System Quality)}$$

$$X2 = \text{Kualitas Informasi (Information Quality)}$$

$$X3 = \text{Kualitas Layanan (Service Quality)}$$

Variabel *intervening* atau mediasi dengan simbol (Y), diantaranya yaitu:

$$Y1 = \text{Penggunaan (Use)}$$

$Y2 = \text{Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)}$

Pada penelitian ini akan menganalisis persamaan-persamaan regresi pada masing-masing variabel yang saling berpengaruh, diantaranya yaitu

$$Y1 = 0,245X1 + 0,063X2 + 0,372X3 + e$$

$$Y2 = 0,246X1 + 0,325Y1 + 0,100X2 + 0,189X3 + e$$

$$Z1 = 0,116Y1 + 0,830Y2 + e$$

Selanjutnya dijelaskan seberapa besar pengaruh yang signifikan terhadap masing-masing variabel. Hipotesa diterima jika nilai probabilitasnya  $< 0,05$ .

Penjelasan lebih lanjut dapat dilihat pada tabel 4.10.

Tabel 4.10 Hasil Pengujian Koefisien Jalur Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

Variabel	Koefisien	C.R.	P	Keterangan
Y1 <- X1	0,309	1,316	0,188	Signifikan
Y1 <- X2	0,104	0,248	0,804	Tidak Signifikan
Y1 <- X3	0,462	1,664	0,096	Signifikan
Y2 <- Y1	0,286	1,468	0,002	Tidak Signifikan
Y2 <- X1	0,300	3,112	0,142	Tidak Signifikan
Y2 <- X2	0,154	0,457	0,649	Tidak Signifikan
Y2 <- X3	0,216	0,945	0,345	Tidak Signifikan
Z1 <- Y1	0,086	1,272	0,203	Tidak Signifikan
Z1 <- Y2	0,669	7,952	***	Signifikan

(Sumber : Olahan sendiri)

Berdasarkan Tabel 4.10 telah dijabarkan seberapa besar pengaruh signifikan terhadap masing-masing variabel yang diteliti pada penelitian ini. Dari data tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penggunaan (Y1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Sistem (X1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,309 dan nilai C.R 0,1316 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,188 > 0,05$ . Sehingga, Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem.
- b. Penggunaan (Y1) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Informasi (X2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,104 dan nilai C.R 0,248 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,804 > 0,05$ . Sehingga, Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Informasi.
- c. Penggunaan (Y1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan (X3). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,462 dan nilai C.R 1,664 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,096 < 0,05$ . Sehingga, Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem.
- d. Kepuasan Pengguna (Y2) berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,286 dan nilai C.R 1,468 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,142 > 0,05$ . Sehingga, Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan.
- e. Kepuasan Pengguna (Y2) berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Sistem (X1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,300 dan nilai C.R 7235 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,002 < 0,05$ . Sehingga, Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Sistem.

- f. Kepuasan Pengguna (Y2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Informasi (X2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,154 dan nilai C.R 0,457 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,649 > 0,05$ . Sehingga, Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Informasi.
- g. Kepuasan Pengguna (Y2) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Layanan (X3). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,216 dan nilai C.R 0,945 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,345 > 0,05$ . Sehingga, Kepuasan Pengguna tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Layanan.
- h. Manfaat Bersih (Z1) berpengaruh secara signifikan terhadap Penggunaan (Y1). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,086 dan nilai C.R -1,272 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,203 > 0,05$ . Sehingga, Manfaat Bersih berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan.
- i. Manfaat Bersih (Z1) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y2). Hal ini terlihat dari koefisien jalur 0,669 dan nilai C.R 7,952 serta memperoleh nilai probabilitas sebesar  $0,000 < 0,05$ . Sehingga, Manfaat Bersih berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.



### Pengaruh Antar Variabel Penelitian

Dalam persamaan struktural pada penelitian ini melibatkan banyak variabel dan jalur antara variabel berpengaruh langsung dan variabel tidak berpengaruh langsung dan pengaruh total. Untuk itu dijabarkan secara rinci masing-masing variabel yang berpengaruh tersebut sebagai berikut:

#### 4.3.1. Pengaruh Langsung Antar Variabel Penelitian

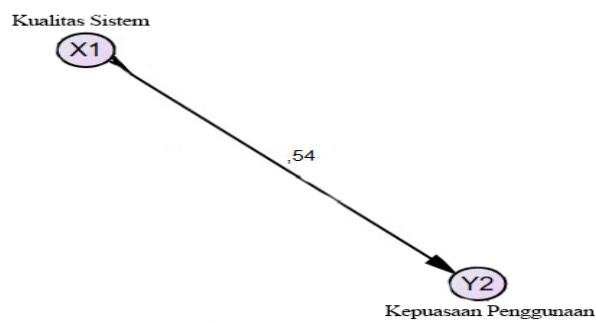
Hubungan berpengaruh langsung terjadi karena antara variabel independen (X) dengan variabel mediasi (*intervening*). Dijelaskan pada tabel 4.11 hasil hubungan langsung yang terjadi diantara variabel independen dan mediasi.

Tabel 4.11 Pengaruh Langsung Variabel Penelitian

Pengaruh Langsung		Variabel Mediasi	
		Penggunaan (Y1)	Kepuasan Pengguna (Y2)
Variabel Independen	Kualitas Sistem (X1)	0,245	0,246
	Kualitas Informasi (X2)	0,063	0,100
	Kualitas Layanan (X3)	0,372	0,189

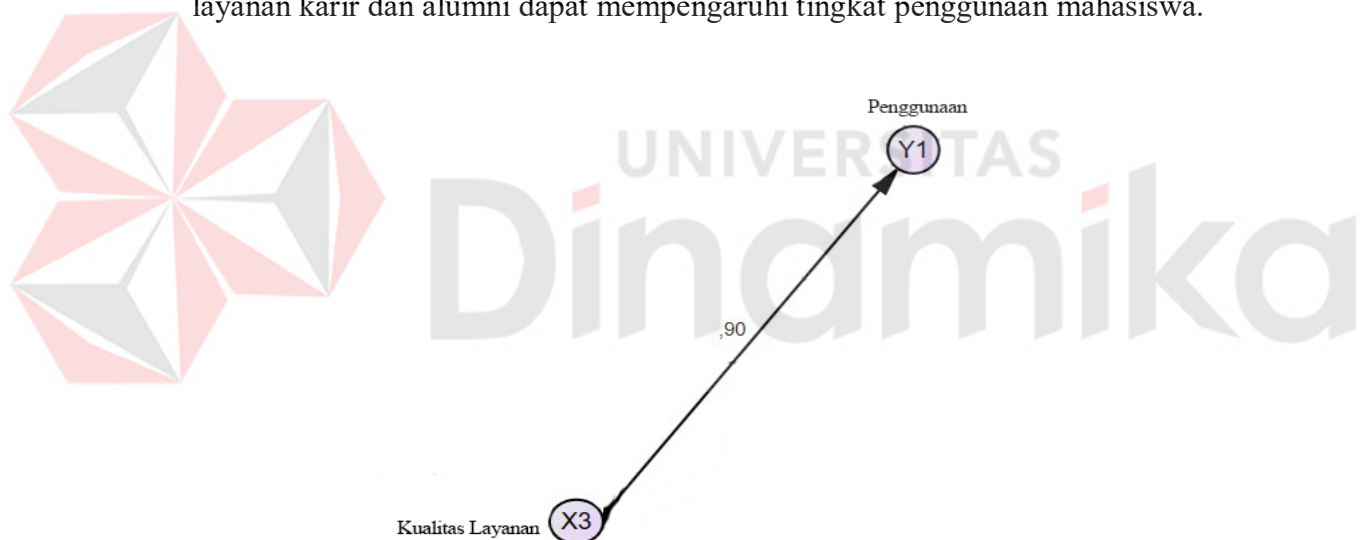
(Sumber : Olahan sendiri)

Dari tabel yang telah dijabarkan, dapat dijelaskan pengaruh langsung dari variabel independen dengan variabel mediasi. Kualitas Sistem memberikan efek langsung terbesar kedua pada Kepuasan Pengguna ditunjukkan pada gambar 4.6 yang membuktikan bahwa semakin baik kualitas sistem mempengaruhi kepuasan Pengguna mahasiswa terhadap *website* pusat layanan karir dan alumni.



Gambar 4.3 Pengaruh Langsung Antar Kualitas Sistem pada Kepuasan Pengguna  
(Sumber : Olahan sendiri)

Kualitas Layanan memberikan efek langsung terbesar pada Penggunaan yang ditunjukkan pada gambar 4.7 model pengaruh langsung antarvariabel tersebut. Hal tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan dari *website* pusat layanan karir dan alumni dapat mempengaruhi tingkat penggunaan mahasiswa.



Gambar 4.4 Pengaruh Langsung Antar Kualitas Layanan pada Penggunaan

(Sumber : Olahan sendiri)

#### 4.3.2. Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel Penelitian

Hubungan berpengaruh tidak langsung terjadi karena antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Z) terdapat variabel mediasi (Y).

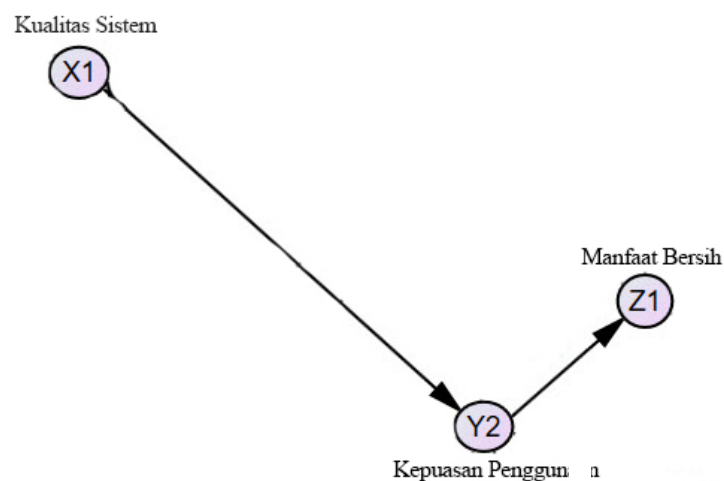
Dijelaskan pada tabel 4.12 hasil hubungan tidak langsung yang terjadi diantara variabel dependen dengan independen dan mediasi.

Tabel 4.12 Pengaruh Tidak Langsung Variabel Penelitian

Pengaruh Tidak Langsung		Variabel Dependen
		Manfaat Bersih (Z1)
Variabel Independen	Kualitas Sistem (X1)	0,299
	Kualitas Informasi (X2)	0,108
	Kualitas Layanan (X3)	0,300

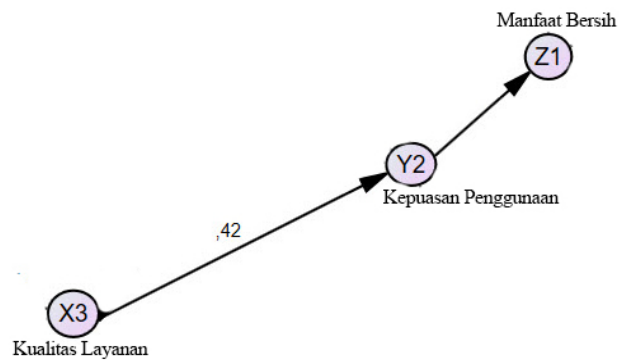
(Sumber : Olahan Sendiri)

Dari tabel yang telah dijabarkan, dapat dijelaskan pengaruh tidak langsung dari variabel independen dengan variabel dependen. Kualitas Sistem memberikan efek tidak langsung pada Manfaat Bersih dengan melalui variabel mediasi Kepuasan Pengguna (Y2) yang ditunjukkan pada gambar 4.8 model pengaruh tidak langsung antar variabel tersebut. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas sistem meningkatkan kepuasan penggunaan.

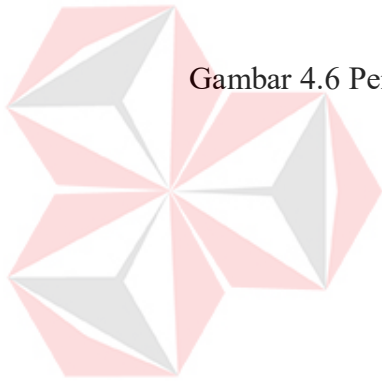


Gambar 4.5 Pengaruh Tidak Langsung Antar Kualitas Sistem pada Manfaat Bersih dengan mediasi Kepuasan Pengguna  
(Sumber : Olahan Sendiri)

Dan Kualitas Layanan memberikan efek pada Manfaat Bersih dengan melalui variabel mediasi Kepuasan Penggunaan (Y2) yang ditunjukkan pada gambar 4.9. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas layanan semakin banyak mahasiswa menggunakan *website* pusat layanan karir dan alumni.



Gambar 4.6 Pengaruh Tidak Langsung Antar Kualitas Layanan pada Manfaat Bersih dengan mediasi Kepuasan Pengguna  
(Sumber : Olahan Sendiri)



Dinamika

## BAB V

### PENUTUP

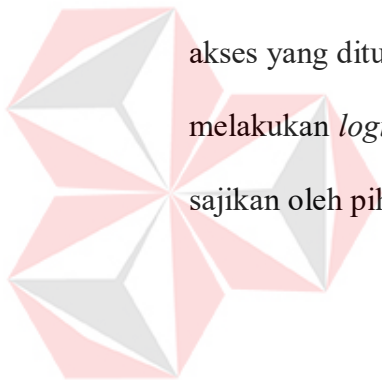
#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis diketahui beberapa hal atau faktor untuk kesuksesan *website* Stikom *carrer center* berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dengan nilai 0.188 pada hasil uji Kausalitas
2. Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai 0.142 pada hasil uji Kausalitas
3. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dengan nilai 0.804 pada hasil uji kausalitas
4. Kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0.649 pada hasil uji kausalitas
5. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan dengan nilai 0.096 pada hasil uji kausalitas
6. Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0.345
7. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai 0.02 pada hasil uji kausalitas
8. Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih dengan nilai 0.203 pada hasil uji kausalitas

## 5.2. Saran

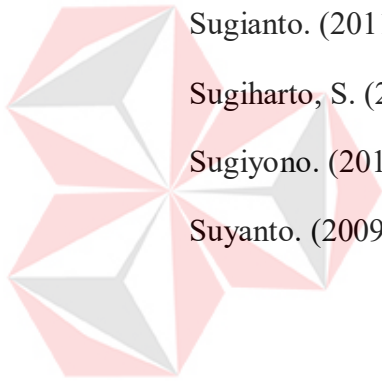
Dari hasil analisis penelitian yang diperoleh, maka dapat diketahui variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan yang lebih menjadi fokus bagi pihak pusat layanan karir dan alumni Universitas Dinamika Surabaya dalam mengembangkan *website*. Berdasarkan hasil variabel kepuasan pengguna dan Manfaat Bersih yang sudah memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kesuksesan website tersebut, untuk peningkatan kualitas sistem, informasi dan layanan dapat di tingkatkan menggunakan pihak ke 3 berupa aplikasi telegram dimana didalam aplikasi tersebut telah di sediakan *bot* penunjang yang akan melakukan update data info lowongan kerja secara *real time*. Penambahan hak akses yang ditujukan kepada mahasiswa yang masih berstatus aktif sehingga dapat melakukan *login* dan mendapatkan informasi terkait lowongan kerja yang telah di sajikan oleh pihak pengelola *website*



UNIVERSITAS  
Dinamika

### Daftar Pustaka

- DeLone, M. (2003). *Model Delone dan Mclean*. Bandung: Andi.
- Dinamika. (2019, Desember 23). *Pusat Layanan Karir dan alumni*. Retrieved Desember 23, 2019, from Stikom Carrer Center: <http://karir.dinamika.ac.id>
- Farlex. (2014). *Pengetian Website*. Yogyakarta: Andi.
- Ghozali. (2005). *Penjelasan Uji Validitas*. Yogyakarta: Andi.
- Guritno. (2011). *Teknik Sampling*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. (2001). *Pengertian Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Margono. (2004). *Teknik Sampling*. Yogyakarta: Andi.
- Statshow. (2017, February 20). *Statshow*. Retrieved February 20, 2017, from Alexa: <http://www.Alexa.com>
- Sugianto. (2011). *Cara Menentukan Teknik Sampling*. Semarang: Andi.
- Sugiharto, S. (2006). *Pengertian Uji Reabilitas*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2012). *Pengertian Populasi dan Sampel*. Semarang: Andi.
- Suyanto. (2009). *Penjelasan Website*. Semarang: Andi.



UNIVERSITAS  
Dinamika