



**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE STIKES YAYASAN RUMAH SAKIT  
Dr. SOETOMO SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL  
*DELONE AND MCLEAN***

**TUGAS AKHIR**



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**Oleh:**

**FAJAR KUSUMA BHAKTI**

**13410100135**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA**

**UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2020**

**ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE STIKES YAYASAN RUMAH SAKIT  
Dr. SOETOMO SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL  
*DELONE AND MCLEAN***

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Sarjana Komputer**



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

Oleh :

**Nama : FAJAR KUSUMA BHAKTI**  
**Nim : 13410100135**  
**Program Studi : S1 Sistem Informasi**

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2020**

## Tugas Akhir

### ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE STIKES YAYASAN RUMAH SAKIT Dr. SOETOMO SURABAYA DENGAN MENGGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*

Dipersiapkan dan disusun oleh

**Fajar Kusuma Bhakti**

**NIM: 13410100135**

Telah diperiksa, dibahas dan disetujui oleh Dewan Pembahas

Pada Jumat, 4 September 2020

#### Susunan Dewan Pembahas

##### Pembimbing:

I. Sulistiowati, S.Si., M.M

NIDN: 0719016801

II. Sri Hariani Eko Wulandari, S.Kom., M.MT

NIDN: 0726017801

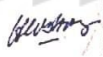
##### Pembahas:

Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M

NIDN: 0725055701

  
Digitally signed by Sulistiowati  
DN: cn=Sulistiowati, o=Unedika,  
ou=Unedika, email=sulistiowati@unedika.ac.id,  
c=US  
Date: 2020.09.09 10:01:25  
+07'00'

  
Digitally signed  
by Universitas  
Dinamika  
Date: 2020.09.09  
15:37:54 +07'00'

  
Digitally signed by Henry Bambang  
Setyawan  
DN: cn=Henry Bambang Setyawan,  
o=Universitas Dinamika and Pusat  
Pengembangan dan Inovasi Teknologi  
Date: 2020.09.09 15:37:54 +07'00'

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

  
Digitally signed  
by Universitas  
Dinamika  
Date: 2020.09.10  
23:22:40 +07'00'

**Dr. Jusak**

NIDN: 0708017101

Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

UNIVERSITAS DINAMIKA

**SURAT PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya:

Nama : Fajar Kusuma Bhakti

NIM : 13410100135

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika

Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Judul Karya : **ANALISIS KESUKSESAN WEBSITE STIKES YAYASAN**

**RUMAH SAKIT Dr. SOETOMO SURABAYA DENGAN**

**MENGGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN***

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas 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 kesarjanaan yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 September 2020



Yang menyatakan

Fajar Kusuma Bhakti

NIM : 13410100135



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

*“Jika kamu terhenti jangan lari dari kenyataan, cari solusinya karena itu berarti kamu sedang mengalami proses”*



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

*“Tinggalkanlah kesenangan yang menghalangi pencapaian kecermelangan hidup yang diidamkan. Dan berhati hatilah, karena beberapa kesenangan adalah cara gembira menuju kegagalan”*

## ABSTRAK

Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya (STIKES YRSDS) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Surabaya, telah menerapkan sistem teknologi informasi. Dalam melakukan kegiatan belajar mengajar, STIKES YRSDS memiliki dua Program Studi yaitu DIII Rekam Medis dan Komputer dan S1 Administrasi Rumah Sakit. Jumlah mahasiswa yang aktif saat ini sebanyak 619 mahasiswa, terdiri atas 270 mahasiswa program studi DIII Rekam Medis dan Komputer, 349 S1 Administrasi Rumah Sakit. Salah satu layanan teknologi informasi yang ada di STIKES YRSDS adalah *website* STIKES YRSDS yang beralamat di <http://www.stikes-yrsds.ac.id/>. Permasalahan yang ada *website* STIKES YRSDS terdapat penurunan jumlah pengunjung selama tiga bulan terakhir, mulai dari bulan Agustus 2019 sampai Oktober 2019 serta *website* STIKES YRSDS belum pernah dievaluasi. Menghasilkan analisis deskriptif variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna sudah mendekati baik. Sedangkan hasil analisis *website* menurut teori *DeLome and McLean* adalah kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh terhadap penggunaan sebesar 71,5%, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 44%, kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 32%, penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 31%. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih, kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih. Menghasilkan analisis dari hubungan tidak langsung sebagai berikut: variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna, variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna, variabel penggunaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.

**Kata Kunci:** Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya, Kesuksesan *Website*, Model *DeLone and McLean*.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur terhadap Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, karunia, serta segala kemudahan yang selalu diberikan, sehingga atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Kesuksesan Website STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya dengan menggunakan Model Delone and Mclean” dengan segala kelebihan maupun kekurangan.

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, do'a dan bantuan banyak pihak, baik moral maupun materil. Maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah, ibu dan alm. kakak tercinta yang selalu mendoakan, mendukung dan memberikan semangat di setiap langkah dan aktifitas penulis.
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 Ibu Sri Hariani Eko Wulandari, S.Kom., M.MT selaku Dosen Pembimbing II atas segala bimbingan, semangat, motivasi, arahan, pelajaran dan waktu yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.



4. Kepada Bapak Ir. Henry Bambang Setyawan, M.M selaku Dosen Pembahas atas segala saran, semangat, motivasi, arahan, pelajaran dan waktu yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Kepada Bapak Dr. Anjik Sukmaaji, S.Kom., M.Eng selaku Kepala Program Studi S1 Sistem Informasi atas segala bimbingan, semangat, motivasi, arahan, pelajaran, waktu dan izin melaksanakan Tugas Akhir yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Sahabat, dan rekan-rekan mahasiswa Universitas Dinamika tercinta yang telah memberikan bantuan dan dukungannya.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat, rahmat, dan karunia kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dan nasihat dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Akhir kata, Penulis menyadari bahwa dalam pengerjaan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan oleh karena itu penulis mengharapkn saran dan kritik untuk penyempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga semua ini bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan bagi kita semua. Amin.

Surabaya, September 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	xiii
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan masalah.....	4
1.3. Batasan masalah .....	4
1.4. Tujuan .....	5
1.5. Manfaat .....	5
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	6
2.1. Penelitian Sebelumnya.....	7
2.2. Website.....	10
2.3. Model DeLone and McLean .....	11
2.4. Variabel Penelitian.....	15
2.5. Metode Pengumpulan Data .....	17
2.6. Poulasi dan Sampel.....	18
2.7. Analisa Deskriptif.....	18
2.8. Uji Validitas .....	19
2.9. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) .....	20
2.10. <i>Partial Least Square</i> (PLS) .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	25
3.1. Tahap Pendahuluan.....	26
3.1.1. Wawancara dan Observasi .....	26
3.1.2. Studi Literatur.....	26

3.1.3.	Perhitungan Sampel .....	27
3.1.4.	Model Konseptual.....	28
3.1.5.	Penentuan Variabel Penelitian.....	29
3.1.6.	Pembuatan Kuisisioner .....	31
3.2.	Tahap Pengumpulan Data .....	32
3.2.1.	Penyebaran kuisisioner .....	32
3.2.2.	Tabulasi Data.....	32
<b>BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>33</b>
4.1.	Tahap Analisis Data.....	33
4.1.1.	Uji Validitas .....	33
4.1.2.	Uji Reliabilitas.....	34
4.1.3.	Analisis Deskriptif.....	34
4.1.4.	Analisis SEM.....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>45</b>
5.1.	Kesimpulan.....	46
5.2.	Saran .....	48
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>49</b>



UNIVERSITAS  
Dinamika

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pengunjung <i>Website</i> .....	3
Gambar 1.2 Grafik Jumlah Pengunjung.....	3
Gambar 3.1 Tahapan Metodologi Penelitian.....	25
Gambar 3.2 Konseptual <i>DeLone and Mclean</i> .....	28
Gambar 4.1 Gambaran Umum Model Partial Least Model .....	41



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Oleh Fitri Dwi Wulandari.....	7
Tabel 2.2 Penelitian Oleh Denny Nurjaya .....	8
Tabel 2.3 Uraian Indikator Variabel Sistem Informasi DeLone & McLean.....	12
Tabel 2.4 Skala Likert .....	19
Tabel 4.1 <i>Total Effect</i> .....	41
Tabel 4.2 <i>Indirect Effect</i> .....	43



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

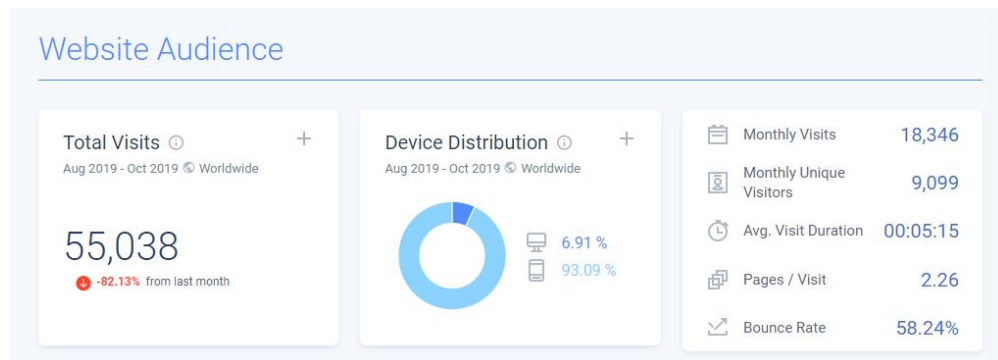
Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya (STIKES YRSDS) adalah salah satu perguruan tinggi swasta yang ada di Surabaya, telah menerapkan sistem teknologi informasi. STIKES YRSDS didirikan berdasarkan akta notaris nomor 13 tahun 1997 dan akta nomor 18 januari 2008 di Waru – Sidoarjo. Dalam melakukan kegiatan belajar mengajar, STIKES YRSDS memiliki dua Program Studi yaitu DIII Rekam Medis dan Komputer dan S1 Administrasi Rumah Sakit. Jumlah mahasiswa yang aktif saat ini sebanyak 619 mahasiswa, terdiri atas 270 mahasiswa Program Studi DIII Rekam Medis dan Komputer, 349 S1 Administrasi Rumah Sakit. Salah satu layanan teknologi informasi yang ada di STIKES YRSDS adalah *website* STIKES YRSDS yang beralamat di <http://www.stikes-yrsds.ac.id/>.

*Website* STIKES YRSDS adalah aplikasi sistem informasi berbasis *web* dengan tujuan memberikan segala informasi tentang STIKES YRSDS yang ditujukan kepada mahasiswa dan masyarakat luas. *Website* STIKES YRSDS terdapat beberapa menu yang ada *website* tersebut, antara lain: *home*, tentang STIKES, organisasi, prodi, akademik, *e-jurnal*, *e-learning*, yang masing masing memiliki fungsi yang berbeda. *Website* sangat penting bagi STIKES YRSDS

karena digunakan untuk memberikan informasi yang berguna untuk mahasiswa misal melihat identitas STIKES YRSDS, visi dan misi serta tujuan STIKES YRSDS, struktur organisasi, informasi tentang program studi, pengumuman kegiatan di STIKES YRSDS. Selain itu *website* dilengkapi dengan fasilitas yang dapat terhubung dengan kalender akademik, *e-learning* dimana mahasiswa harus melakukan *login* terdahulu, serta mahasiswa dapat mengunggah formulir pengumpulan berkas skripsi, sehingga *website* harus berjalan dengan baik.

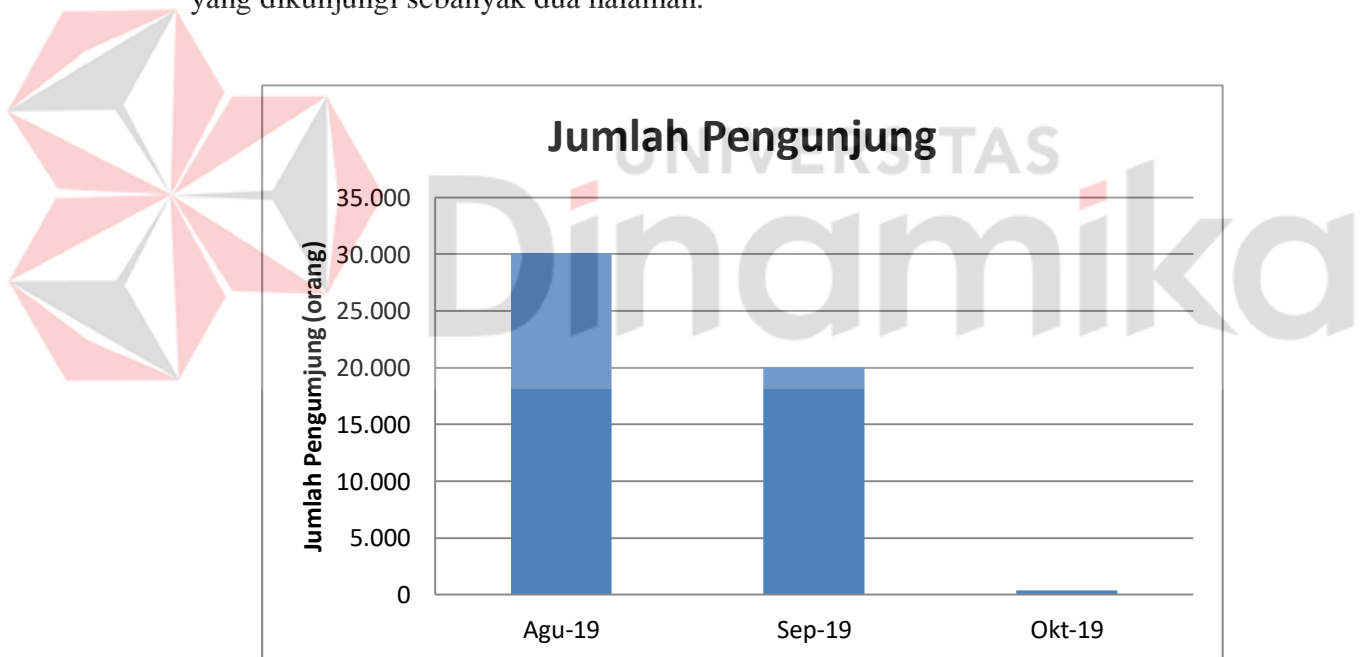
Permasalahan yang ada *website* STIKES YRSDS terdapat penurunan jumlah pengunjung selama tiga bulan terakhir, mulai dari bulan Agustus 2019 sampai Oktober 2019 seperti terlihat pada Gambar 1.1 dan Gambar 1.2 serta *website* STIKES YRSDS belum pernah dievaluasi. Durasi kunjungan *website* juga singkat, rata – rata pengunjung hanya membuka selama lima menit saja, padahal terdapat banyak konten – konten di *website* STIKES YRSDS.

Berdasarkan permasalahan diatas, *management* STIKES YRSDS merasa perlu dilakukan evaluasi *website* sehingga bisa diperoleh informasi apa saja kekurangan *website*. Evaluasi perlu dilakukan karena jika mahasiswa tidak puas dengan *website*, dampak yang muncul adalah mahasiswa tidak bersedia atau jarang mengunjungi *website*. Hal ini dapat mengakibatkan informasi dan kebijakan STIKES YRSDS tidak dapat tersampaikan dengan baik, sehingga menyebabkan kegagalan kebijakan akademik.



**Gambar1.1** Pengunjung *Website*

Gambar 1.1 diatas menjelaskan tentang pengunjung *website* yang berisi jumlah pengunjung periode bulan Agustus sampai Oktober 2019 sebanyak 55.038, jumlah rata rata pengunjung perbulan sebanyak 18.346, durasi waktu pengunjung *website* rata-rata lima menit, dan rata - rata jumlah halaman *website* yang dikunjungi sebanyak dua halaman.



**Gambar 1.2** Grafik Jumlah Pengunjung

Gambar 1.2 di atas menjelaskan tentang grafik jumlah pengunjung *website* periode bulan agustus 2019 sampai oktober 2019.

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka solusi yang ditawarkan adalah dilakukan analisis kesuksesan *website* STIKES YRSDS, dengan menggunakan metode DeLone and 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*). Penelitian ini menggunakan metode McLean and DeLone karena dalam menganalisa kesuksesan *website* yang mencakup kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*usability*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*) dibandingkan dengan metode webqual yang mencakup kegunaan (*usability*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas interaksi (*interaction quality*).

### **1.2. Perumusan masalah**

Sesuai latar belakang diatas maka perumusan masalahnya adalah: Bagaimana menganalisis kesuksesan *website* STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya dengan menggunakan metode *Delone and Mclean*.

### **1.3. Batasan masalah**

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka batasan masalah yang diterapkan sebagai berikut:

1. Penelitian ini berdasarkan persepsi mahasiswa STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.
2. Responden dari penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.

#### 1.4. Tujuan

Berdasarkan dari jabaran latar belakang dan perumusan masalah di atas, adapun tujuan penelitian ini adalah menghasilkan hasil Analisis *Website* STIKES Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya dengan menggunakan model DeLone and McLean.

#### 1.5. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat dimanfaatkan oleh pihak STIKES YRSDS, yaitu:

1. Mengetahui tingkat kesuksesan sistem informasi dari *website* STIKES YRSDS.
2. Mengetahui manfaat - manfaat dari sistem informasi *website* STIKES YRSDS.

#### 1.6. Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan Tugas Akhir ini secara sistematis diatur dan disusun dalam lima bab, yang masing-masing terdiri dari beberapa sub bab, berikut urutan dari sub bab adalah:

##### BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan masalah, manfaat, dan sistematika penulisan laporan tugas akhir.

##### BAB II: LANDASAN TEORI

Bab teori -teori yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir yakni penelitian sebelumnya, penentuan populasi dan sampel, teknik sampling, *Delone and Mclean*, skala pengukuran, uji validitas, analisis deskriptif, Analisis *Partial Least Square* (PLS).

### BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

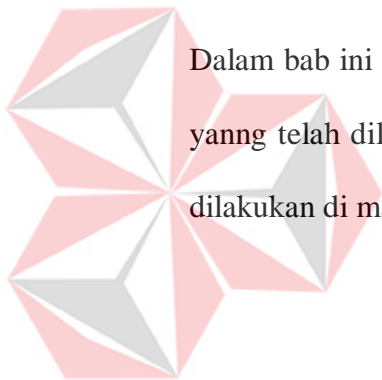
Bab ini membahas tentang tahapan-tahapan yang digunakan dalam metodologi penelitian. Terdapat empat tahapan dalam metodologi penelitian yang digunakan yakni tahap pendahuluan, tahap pengumpulan data, tahap analisis data, dan tahap pengambilan keputusan yang digunakan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

### BAB IV: HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini membahas tentang hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan penulis yaitu uji validitas, analisis deskriptif, dan analisis data dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 3.

### BAB V: PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan uraian dari kesimpulan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan beserta saran yang dapat digunakan untuk perbaikan yang dilakukan di masa mendatang.



UNIVERSITAS  
Dinamika

## LANDASAN TEORI

### 1.7. Penelitian Sebelumnya

Penelitian Sebelumnya yang dijadikan referensi pada penelitian ini. Berikut adalah penelitian yang dilakukan oleh Fitri Dwi Wulandari dijelaskan pada Tabel 2.1.

**Tabel 2.1** Penelitian Oleh Fitri Dwi Wulandari

Judul	Tahun	Tempat	Variabel	Hasil
Analisis Kesuksesan Website PT. Pelabuhan Indonesia III Surabaya Menggunakan Model Delone dan Mclean	2018	Penelitian dilakukan di PT. Pelabuhan Indonesia III Surabaya	Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Penggunaan, Manfaat Bersih	Pada analisis penelitian ini memiliki pengaruh langsung antara variabel kualitas informasi dan kualitas layanan, sehingga memberikan efek langsung pada penggunaan <i>website</i> . Pada pengaruh tidak langsung terjadi antara variabel kualitas informasi terhadap manfaat bersih dengan melalui penggunaan <i>website</i> . <i>Website</i> PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya memberikan manfaat berupa informasi dan layanan terhadap karyawan PT Pelabuhan Indonesia III Surabaya dan masyarakat umum ( <i>partner</i> dan <i>client</i> ).

Berikut adalah penelitian yang dilakukan oleh Denny Nurjaya yang dijelaskan pada Tabel 2.2.

**Tabel 2.2** Penelitian Oleh Denny Nurjaya

Judul	Tahun	Tempat	Variabel	Hasil
Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Menggunakan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta)	2017	Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta	Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan, Kepuasan Penggunaan, Manfaat Bersih	1. Kualitas sistem tidak terbukti berpengaruh terhadap penggunaan dan tidak terbukti terhadap kepuasan pengguna. Pengguna belum sepenuhnya dapat memahami kualitas sistem yang dihasilkan sistem informasi akuntansi. Pengguna merasa kualitas sistem yang selama ini digunakan belum cukup tersedia dari segala kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna, sehingga kualitas sistem yang dihasilkan sistem informasi akuntansi belum memberikan kepuasan pengguna 2. Kualitas informasi tidak terbukti berpengaruh terhadap penggunaan tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi akuntansi penerimaan kas dapat memberikan kepuasan pengguna.

Judul	Tahun	Tempat	Variabel	Hasil
				<p>Semakin lengkap, relevan, akurat, tepat waktu dan penyajian informasi yang diberikan sistem informasi akuntansi maka semakin besar juga tingkat kepuasan pengguna.</p> <p>3. Kualitas pelayanan tidak terbukti berpengaruh terhadap penggunaan tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas pelayanan belum memenuhi harapan penggunaan belum memenuhi kebutuhan dan keinginan pengguna. Sehingga pengguna tidak puas dengan kualitas pelayanan yang dihasilkan sistem informasi akuntansi</p> <p>4. Penggunaan berpengaruh terhadap manfaat bersih tetapi kepuasan pengguna tidak terbukti berpengaruh terhadap manfaat bersih yang didapatkan pengguna sistem informasi akuntansi penerimaan kas. Meningkatnya penggunaan oleh pengguna sistem informasi akuntansi, maka semakin</p>

Judul	Tahun	Tempat	Variabel	Hasil
				meningkat juga manfaat yang dirasakan oleh pengguna. Namun menurut penelitian ini, kepuasan pengguna tidak memiliki pengaruh terhadap manfaat bersih, maka dapat dikatakan bahwa pengguna tidak puas menggunakan sistem informasi akuntansi.

Yang membedakan penelitian penulis dengan penelitian terdahulu adalah:

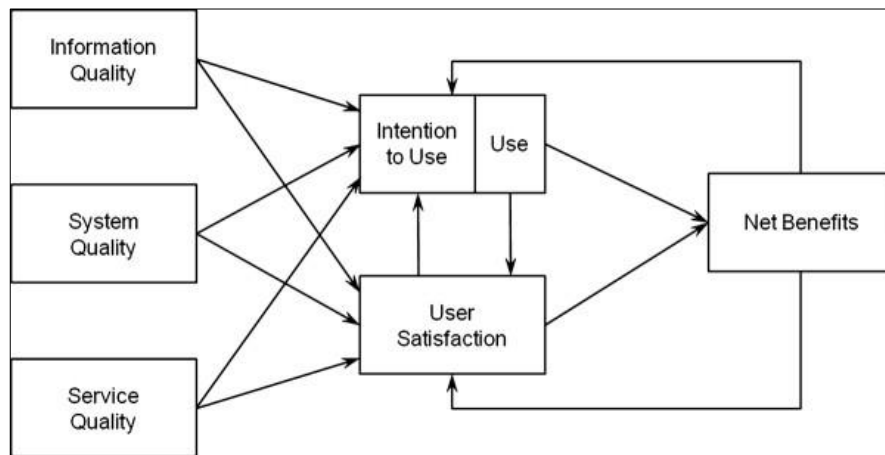
1. Populasi pada penelitian ini kurang dari 100, yang mengakibatkan pemrosesan data menggunakan smartpls.
2. Penelitian ini dilaksanakan pada *website* STIKES YRSDS.
3. Penelitian dilakukan pada tahun 2019.

Pada dua penelitian sebelumnya dilakukan diperusahaan pengelola pelabuhan yaitu Pelindo III dan Rumah sakit. Sehingga pengguna jasa akan berbeda karakteristiknya dengan pengguna pada pendidikan.

### 1.8. Website

*Website* menurut (Hartono, 2014) adalah sebuah kumpulan halaman–halaman webmbeserta file–file pendukungnya, seperti filemgambar, video, dan file digital lainnya yang disimpan pada sebuah web server yang umunya dapat diakses melalui internet.

### 1.9. Model DeLone and McLean



**Gambar 2.1** Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone & McLean, 2003)

Berdasarkan Gambar 2.1 diatas dijelaskan bahwa variabel dari kesuksesan implementasi sistem informasi terdiri dari 3 bagian yaitu penggunaan dari sistem.

Berdasarkan Gambar Kesuksesan Sistem Informasi terdiri dari 6 variabel yaitu :

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) digunakan untuk mengukur kualitas *output* dari sistem informasi.
3. Kualitas Layanan (*Service Quality*) pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem - 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 (*Use 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.

Menurut (DeLone & McLean, 2003) berdasarkan elemen yang ada, diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan sebagai alat ukur untuk mengetahui tingkat kesuksesan dari sistem informasi. Uraian indikator dari variabel sistem informasi DeLone & McLean dijelaskan pada Tabel 2.3.

**Tabel 2.3** Uraian Indikator Variabel Sistem Informasi DeLone & McLean

Variabel dan Indikator	Penjelasan
<p><b>Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)</b></p> <p>1. Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of Use</i>)</p>	<p><b>1. Kemudahan Untuk Digunakan (<i>Ease of User</i>)</b>            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.</p>
<p>2. Keandalan Sistem (<i>Reability</i>)</p>	<p><b>2. Keandalan Sistem (<i>Reliability</i>)</b>            Keandalan Sistem Informasi merupakan ketahanan sistem informasi terhadap berbagai macam kerusakan serta kesalahan yang dapat terjadi kapanpun. Keandalan 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><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 sistem informasi tersebut telah layak untuk dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan</p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
	memiliki kualitas yang baik. <i>Response time</i> yang baik dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam mencari informasi yang dibutuhkan
4. Fleksibilitas Sistem ( <i>Flexibility</i> )	<b>4. Fleksibilitas sistem (Flexibility)</b> Fleksibilitas sistem adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan – perubahan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan pengguna.
5. Keamanan Sistem ( <i>Security</i> )	<b>5. Keamanan Sistem (Security)</b> 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
<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b> 1. Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )	<b>1. Kelengkapan (Completeness)</b> Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas apabila informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.
2. Relevan ( <i>Relevance</i> )	<b>2. Relevan (Relevance)</b> 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> )	<b>3. Akurat (Accurate)</b> 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.

Variabel dan Indikator	Penjelasan
4. Ketepatan Waktu	<p><b>4. Ketepatan Waktu (Timeless)</b>            Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi pada sistem informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi dikarenakan informasi merupakan landasan didalam proses pengambilan keputusan</p>
<p><b>Kualitas layanan (Service Quality)</b>            1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)</p>	<p><b>1. Jaminan (Assurance)</b>            Pelayanan yang diberikan oleh sistem informasi mencakup pengetahuan san harus bebas dari bahaya dan berbagai macam resiko.</p>
2. Empati ( <i>Empathy</i> )	<p><b>2. Empati (Empathy)</b>            Meliputi kemudahan dalam interaksi komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pengguna sistem informasi.</p>
<p><b>Penggunaan (Use)</b>            1. Sifat Penggunaan (<i>Nature of Use</i>)</p>	<p><b>1. Sifat Penggunaan (Nature of Use)</b>            Sifat penggunaan digunakan untuk memenuhi ketetapan penggunaan seta menentukan tipe informasi yang sesuai dengan maksud dari penggunaan.</p>
<p><b>Kepuasan Penggunaan (Use Satisfaction)</b>            1. Kepuasan Informasi (<i>Repeat Visits</i>)</p>	<p><b>1. Kepuasan Informasi (Repeat Visits)</b>            Merupakan perbedaan antara informasi yang dibutuhkan dengan informasi yang diterima. Secara umum kepuasan informasi merupakan hail perbandingan antara kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima.</p>
2. Kepuasan Menyeluruh ( <i>Repeat Purchase</i> )	<p><b>2. Kepuasan Menyeluruh (Repeat Purchase)</b>            Merupakan kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem serta manfaat dalm proses input proses output yang diterima.</p>
<p><b>Manfaat Bersih (Net Benefits)</b>            1. Meningkatkan</p>	<p>1. <i>Improved Knowledge Sharing</i></p>

Variabel dan Indikator	Penjelasan
Berbagi Pengetahuan <i>(Improved Knowledge Sharing)</i>	Dalam <i>Improved Knowledge Sharing</i> terdapat tiga hal utama yang harus diketahui yaitu: <ol style="list-style-type: none"> <li>Bagaimana informasi bisa menjadi sesuatu yang berdaya guna.</li> <li>Bagaimana mewujudkan berbagi pengetahuan.</li> <li>Bagaimana meningkatkan kerjasama antar perpustakaan untuk mempercepat aliran pengetahuan.</li> </ol>
2. Efektivitas Komunikasi <i>(Communication Effectiveness)</i>	<b>2. <i>Comunication Effectiveness</i></b> 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.

### 1.10. Variabel Penelitian

Menurut (Sugiyono, 2009), pengertian variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Penelitian ini menggunakan tiga variabel yaitu, variabel independen, dependen dan variabel intervening.

#### 1. Variabel Independen (Variabel Bebas)

Menurut (Sugiyono, 2009) variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi penyebab terjadinya perubahan atau timbulnya variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah sebagai berikut:

a. Kualitas Informasi

Menurut (DeLone & McLean, 2003) Kualitas informasi adalah karakteristik yang seharusnya dimiliki oleh suatu informasi yang disajikan dalam sistem informasi sehingga dapat digunakan atau dimanfaatkan oleh pengguna.

b. Kualitas Sistem

Menurut (DeLone & McLean, 2003) kualitas sistem merupakan ciri atau karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

c. Kualitas Layanan

Menurut (Stemvelt, 2004) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

2. Variabel Intervening

Menurut Sugiyono (2009: 19), variabel intervening adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen menjadi hubungan yang tidak langsung dan tidak dapat diamati dan diukur..

3. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Menurut (Sugiyono, 2009) variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah manfaat bersih.

### 1.11. Metode Pengumpulan Data

Menurut (Windarti, 2015) dalam metode pengumpulan data ada teknik pengumpulan data dibedakan menjadi 3 macam, yaitu wawancara, kuesioner, dan observasi.

#### 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 menyeruai *chek-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 dengan reliabel dan validitas yang tinggi.

#### 3. Obervasi

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.

### 1.12. Poulasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2012), sampel adalah sebagian dari jumlah dari karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang dipelajari dari sampel, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus benar benar representatif.

Peneliti menggunakan rumus *Slovin* karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel. Rumus untuk menghitung jumlah sampel dengan menggunakan rumus *slovin* (Sugiyono, 2012) adalah:

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

Dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*).

### 1.13. Analisa Deskriptif

Menurut (Sugiyono, 2012) metode deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Proses dari analisis deskriptif adalah mengumpulkan, menganalisis, menginterpretasi dan mempresentasikan data hanya memberikan informasi mengenai data dan sama sekali tidak menarik kesimpulan apapun.

### 1.14. Uji Validitas

Tujuan pengujian validitas adalah untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Uji validitas dilakukan untuk menilai seberapambak suatu instrumen atau proses pengukuran terhadap konsep yang diharapkan untuk mengetahui apakah yang kita tanyakan dalam kuesioner sudah sesuai dengan konsepnya. Hasil uji validitas dilakukan untuk masing – masing indikator. Ketentuan validitas instrumen apabila  $r$  hitung lebih besar dengan  $r$  tabel. Dasar pengambilan keputusan,  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel valid  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel. Dasar pengambilan keputusan,  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka variabel valid  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka variabel tidak valid (Ghozali, 2005) .

Skala yang digunakan untuk mengukur hasil kuisisioner atas persepsi responden terhadap indikator adalah skala *likert* yaitumyang berisi lima pilihan. Dengan demikian fungsi dan kegunaan skala *likert* untuk mengukur kesetujuan atau ketidak setujuan responden terhadap implementasi teknologi informasi dalam perusahaan dapat terpenuhi dengan hasil yang akurat. Skala yang akan dipakai ditunjukkan pada tabel 2.4.

**Tabel 2.4** Skala Likert

	Keterangan Intensitas Kesetujuan Pernyataan di Dalam Kuisisioner				
Angka	1	2	3	4	5
Keterangan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Cukup Setuju	Setuju	Sangat Setuju



### 1.15. *Structural Equation Modeling (SEM)*

Menurut (Ghozali I. , 2008), *Structural Equation Modeling (SEM)* adalah perkembangan dari model persamaan berganda yang dikembangkan dari prinsip ekonometri dan digabungkan dengan prinsip pengaturan dari psikologi dan sosiologi,. SEM terdiri dari dua bagian yaitu model variabel laten (*laten variabel model*), pada model ini beberapa variabel merupakan variabel laten yang tidak terukur secara langsung. Sedangkan bagian kedua yang dikenal dengan model pengukuran (*measurement model*),.

Menurut (Mustafa & Wijaya, 2012), SEM atau model persamaan struktural merupakan perkembangan dari beberapa keterbatasan analisis multivariate,. Dapat dideskripsikan bahwa SEM adalah model yang tepat digunakan untuk masalah pengukuran dan masalah hubungan klausul pada penelitian.

### 1.16. *Partial Least Square (PLS)*

Menurut (Ghozali I. , 2006) *Partial Least Square (PLS)* merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian. Tujuan dari penggunaan PLS yaitu untuk melakukan prediksi. Variabel laten adalah *linear agregat* dari indikator - indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antar indikator dengan konstruksinya) dispesifikasi. Hasilnya adalah residual varian dari variabel dependen (kedua variabel laten dan indikator) diminimumkan.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS (*Partial Least Square*) dapat dikategorikan sebagai berikut: Kategori pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*). Kategori ketiga adalah berkaitan dengan means dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi tersebut, PLS (*Partial Least Square*) menggunakan proses iterasi tiga tahap dan dalam setiap tahapnya menghasilkan estimasi yaitu sebagai berikut:

- a. Menghasilkan *weight estimate*.
- b. Menghasilkan estimasi untuk inner model dan outer model.
- c. Menghasilkan estimasi means dan lokasi (konstanta)

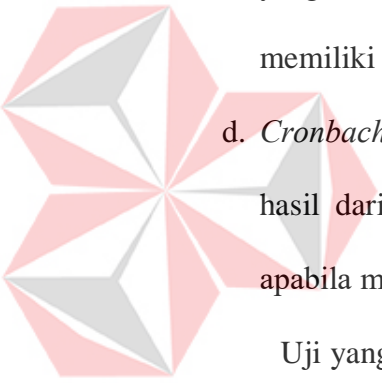
Dalam metode PLS (*Partial Least Square*) teknik analisa yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Analisa outer model

Analisa outer model dilakukan untuk memastikan bahwa *measurement* yang digunakan layak untuk dijadikan pengukuran (valid dan reliabel). Analisa outer model dapat dilihat dari beberapa indikator:

- a. *Convergent Validity* adalah indikator yang dinilai berdasarkan korelasi antara item score/component score dengan *construct score*, yang dapat dilihat dari *standardized loading factor*. Ukuran reflektif individual dikatakan tinggi jika berkorelasi  $> 0.7$  dengan konstruk yang ingin diukur, sedangkan menurut Chin yang dikutip oleh (Ghozali, 2005), nilai outer loading antara 0,5 – 0,6 sudah dianggap cukup.

- b. *Discriminant Validity* merupakan model pengukuran dengan refleksi indikator dinilai berdasarkan *crossloading* pengukuran dengan konstruk. Sedangkan menurut metode lain untuk menilai *discriminant validity* yaitu dengan membandingkan nilai *squareroot of average variance extracted* (AVE)
- c. Composite reliability merupakan indikator untuk mengukur suatu konstruk yang dapat dilihat pada *view latent variable coefficients*. Untuk mengevaluasi *composite reliability* terdapat dua alat ukur yaitu *internal consistency* dan *cronbach's alpha*. Dalam pengukuran tersebut apabila nilai yang dicapai adalah  $> 0,70$  maka dapat dikatakan bahwa konstruk tersebut memiliki reliabilitas yang tinggi.
- d. *Cronbach's Alpha* merupakan uji reliabilitas yang dilakukan memperkuat hasil dari composite reliability. Suatu variabel dapat dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai cronbach's alpha  $> 0,7.25$ .



Uji yang dilakukan diatas merupakan uji pada outer model untuk indikator reflektif. Untuk indikator formatif dilakukan pengujian yang berbeda. Uji untuk indikator formatif yaitu:

- a. *Significance of weights*. Nilai *weight* indikator formatif dengan konstruknya harus signifikan.
- b. *Multicollinearity*. Uji *multicollinearity* dilakukan untuk mengetahui hubungan antar indikator. Untuk mengetahui apakah indikator formatif mengalami multicollinearity dengan mengetahui nilai VIF. Nilai VIF antara 5-10 dapat dikatakan bahwa indikator tersebut terjadi multicollinearity.

## 2. Analisa Inner Model

Analisa Inner model biasanya juga disebut dengan (*inner relation, structural model dan substantive theory*) yang mana menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada *substantive theory*. Analisa inner model dapat dievaluasi yaitu dengan menggunakan R-square untuk konstruk dependen, Stone-Geisser *Qsquare test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural. Dalam pengevaluasian inner model dengan PLS (*Partial Least Square*) dimulai dengan cara melihat *Rsquare* untuk setiap variabel laten dependen. Perubahan nilai pada *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah memiliki pengaruh yang substantif.

Selain melihat nilai *R-square*, pada model PLS (*Partial Least Square*) juga dievaluasi dengan melihat nilai *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q-square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan estimasi parameternya. Nilai *Q-square* lebih besar dari 0 (nol) menunjukkan bahwa model mempunyai nilai *predictive relevance*, sedangkan apabila nilai *Q-square* kurang dari 0 (nol), maka menunjukkan bahwa model kurang memiliki *predictive relevance*.

## 3. Pengujian Hipotesa

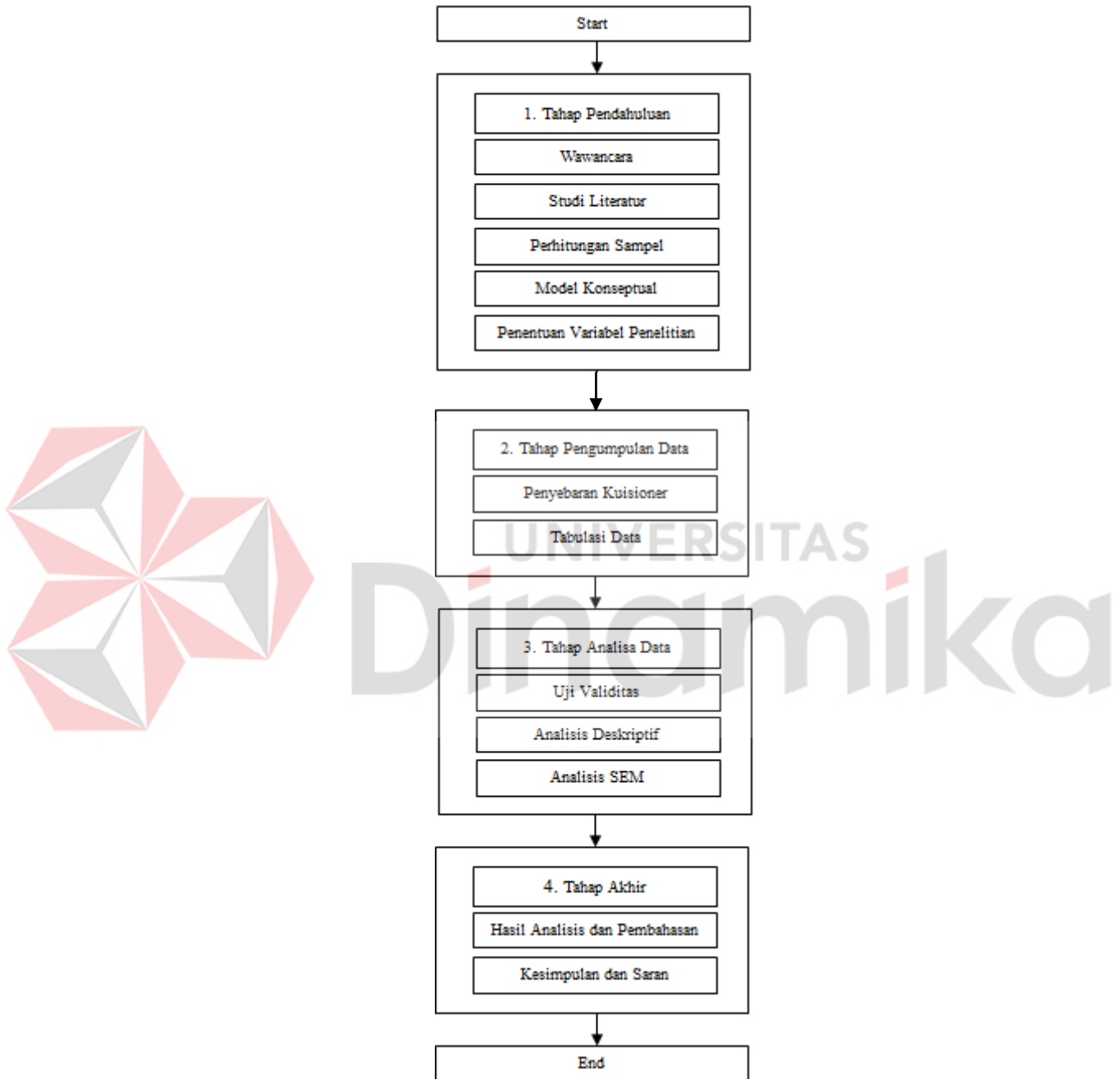
Dalam pengujian hipotesa dapat dilihat dari nilai t-statistik dan nilai probabilitas. Untuk pengujian hipotesis yaitu dengan menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96. Sehingga kriteria penerimaan/penolakan hipotesa adalah  $H_a$  diterima dan  $H_0$  di

tolak ketika  $t\text{-statistik} > 1,96$ . Untuk menolak/menerima hipotesis menggunakan probabilitas maka  $H_a$  di terima jika nilai  $p < 0,05$ .



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**BAB II**  
**METODOLOGI PENELITIAN**



**Gambar 3.1** Tahapan Metodologi Penelitian

## 2.1. Tahap Pendahuluan

### 2.1.1. Wawancara dan Observasi

Pada tahap ini dilakukan wawancara dan survey pada mahasiswa STIKES YRSDS. Wawancara dan survey ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman website tersebut pernah di analisis atau tidak menggunakan model DeLone and McLean. Dari hasil wawancara dan survey yang saya lakukan terdapat beberapa fungsi dari *website* tersebut yaitu:

1. Menu Tentang Stikes berfungsi untuk melihat menu profil, identitas, visi dan misi serta tujuan dari STIKES YRSDS. Tampilan menu tentang Stikes dapat dilihat pada Gambar L1.1.
2. Menu Organisasi berfungsi untuk melihat profil pimpinan, struktur organisasi, dewan wali amanat dan senat akademik. Tampilan menu organisasi dapat dilihat pada Gambar L1.2.
3. Menu Prodi adalah untuk melihat tentang program studi yang ada di STIKES YRSDS, didalam masing masing bar prodi berisi visi dan misi, kurikulum, dosen serta terdapat juga akreditasi prodi dan perguruan tinggi. Tampilan menu prodi dapat dilihat pada lembar lampiran. Menu Akademik berfungsi untuk melihat kalender akademik, PMB atau penerimaan mahasiswa baru dan formulir pengumpulan berkas skripsi. Tampilan menu akademik dapat dilihat pada Gambar L1.3.

### 2.1.2. 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 menggunakan model DeLone and McLean dan bagaimana menguji hipotesis.

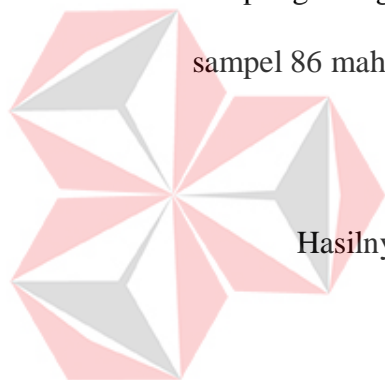
### 2.1.3. Perhitungan Sampel

#### 1. Populasi Penelitian

Unit populasi pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif STIKES YRSDS tahun 2019 dengan total populasi 619 mahasiswa. Lebih jelas data akan dijelaskan pada Tabel L1.8.

#### 2. Metode dan Teknik Pengambilan Sampel

Sampel yang diambil untuk penelitian ini adalah dengan teknik random sampling menggunakan rumus Slovin dari populasi penelitian yaitu 619 dengan sampel 86 mahasiswa



Hasilnya: 
$$n = \frac{619}{1 + (619 \times 10\%)^2}$$
  

$$n = 86$$

UNIVERSITAS

Dinamika

Berikut lebih detail perhitungan menentukan sampel mahasiswa STIKES YRSDS, dapat dilihat pada Tabel L1.8.

Untuk menetapkan sampel pada masing-masing sub populasi, maka digunakan rumus sebagai berikut:

#### a. Mahasiswa DIII Rekam Medis dan Komputer ( $n_1$ )

$$n_1 = \frac{N_1}{N} \times n$$

$$n_1 = \frac{270}{619} \times 86 = 38$$



b. Mahasiswa S1 Administrasi Rumah Sakit ( $n_1$ )

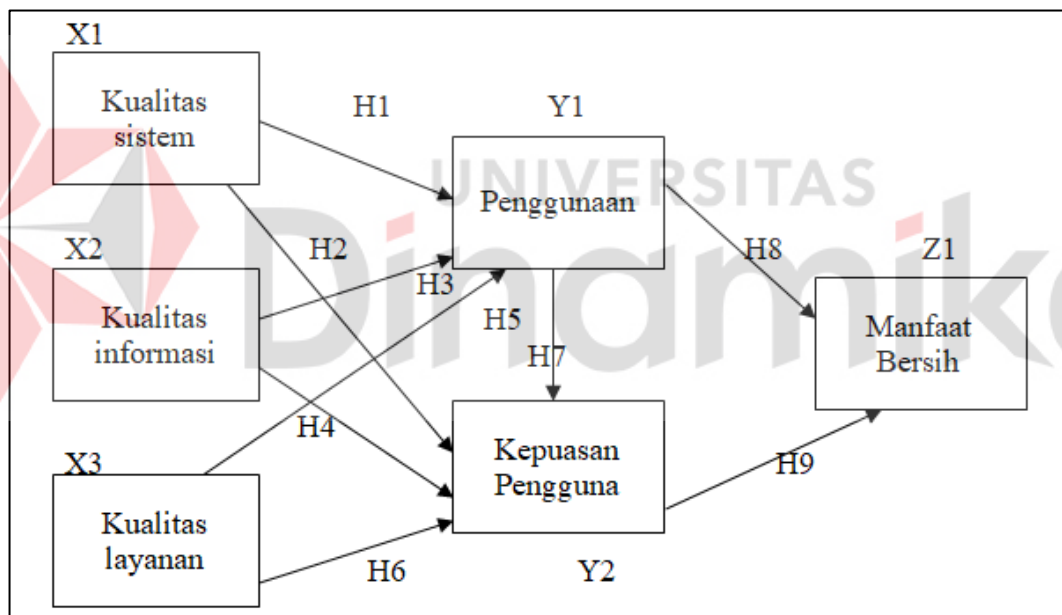
$$n_1 = \frac{N_1}{N} \times n$$

$$n_1 = \frac{349}{619} \times 86 = 38$$

Penelitian ini berlokasi di STIKES YRSDS, yang berada di alamat Jl. Mayjen Prof. Dr. Moestopo no 8A Surabaya.

#### 2.1.4. Model Konseptual

Berikut adalah model konseptual penelitian



Gambar 3.2 **Konseptual DeLone and Mclean**

Dapat dilihat pada Gambar 3.2 bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan diduga memengaruhi penggunaan dan kepuasan penggunaan lalu penggunaan dan kepuasan penggunaan diduga saling berpengaruh dan juga diduga memengaruhi manfaat bersih akan tetapi manfaat bersih tidak memengaruhi ke penggunaan dan kepuasan penggunaan dikarenakan pada web STIKES YRSDS memang belum pernah dilakukan analisis sehingga belum bisa mengetahui

manfaat bersih dari website tersebut sehingga hipotesis penelitian yang dikembangkan sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

H2: Kualitas sistem diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan.

H4: Kualitas informasi diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H5: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap penggunaan

H6: Kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H7: Penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap pengguna.

H8: Penggunaan diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

H9: Kepuasan Pengguna diduga berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih.

### 2.1.5. Penentuan Variabel Penelitian

Bagian ini akan diuraikan tahapan tentang variabel penelitian yang terdiri dari enam variabel, variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan indikator sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (*Quality System*) (X1) sebagai berikut:
  - 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. Fleksibilitas sistem (*flexibility*) sebagai X1.4

- e. Keamanan sistem (*security*) sebagai X1.5
2. Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) (X2) sebagai berikut:
    - a. Kelengkapan (*completeness*) sebagai X2.1
    - b. Relevanm(*Relevance*) sebagai X2.2
    - c. Akuratm(*Accurate*) sebagai X2.3
    - d. Ketepatan waktu (*Timeliness*) sebagai X2.4
  3. Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) (X3) sebagai berikut:
    - a. Jaminan (*Assurance*) sebagai X3.1
    - b. Empati (*Empathy*) sebagai X3.2
    - c. Responsif (*Responsiveness*) sebagai X3.3

Variabel *intervening*, variabel yang muncul pada saat variabel independen

Memengaruhi variabel dependen, dalam penelitian ini adalah penggunaan dan kepuasan dengan indikator sebagai berikut:

4. Variabel Penggunaan (*Use*) (Y1) terdapat beberapa indikator sebagai berikut:
  - a. Sifat Penggunaan (*Nature of Use*) sebagai Y1.1
  - b. Pola Navigasi (*Navigation Patterns*) sebagai Y1.2
5. Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) (Y2) terdapat beberapa indikator sebagai berikut:
  - a. Kepuasan Informasi (*Repeat Visit*) 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*) (Z1) terdapat beberapa indikator sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pengetahuan (*Improve Knowledge Sharing*) sebagai Z1.1
- b. Efektitas Komunikasi (*Communication Effectiveness*) sebagai Z1.2

Penghematan Waktu (*Time Saving*) sebagai Z1.3.

#### **2.1.6. Pembuatan Kuisioer**

Berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan, selanjutnya membuat pernyataan sesuai dengan indikator yang telah ditentukan.

1. Pernyataan kuisioer dari variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dapat dilihat pada halaman lampiran.
2. Pernyataan kuisioer dari variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dapat dilihat pada halaman lampiran.
3. Pernyataan kuisioer dari variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dapat dilihat pada halaman lampiran.
4. Pernyataan kuisioer dari variabel Penggunaan (*Use*) dapat dilihat pada halaman lampiran.
5. Pernyataan kuisioer dari variabel Kepuasan Penggunaan (*User Satisfaction*) dapat dilihat pada halaman lampiran.
6. Pernyataan kuisioer dari variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dapat dilihat pada halaman lampiran.

## **2.2. Tahap Pengumpulan Data**

### **2.2.1. Penyebaran kuisisioner**

Dalam penelitian ini penyebaran kuisisioner dilakukan dengan menggunakan aplikasi *google form* dengan cara menyebarkan *link* yang diisi oleh mahasiswa aktif Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.

### **2.2.2. Tabulasi Data**

Tabulasimdata dilakukan dengan cara membuat tabel - tabel yang berisi data dengan kode - kode tertentu sesuai dengan analisis yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, hasil kuisisioner yang diperoleh dari mahasiswa akan ditabulsi denangan menggunakan perangkat lunak *Micosoft Excel* 2010.



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## BAB III

### HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 3.1. Tahap Analisis Data

##### 3.1.1. Uji Validitas

###### 1. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem

Seluruh pernyataan untuk pernyataan kualitas sistem sudah valid. Karena nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r$  tabel sebesar 0,175. Tabel dapat dilihat di Tabel L1.9.

###### 2. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi

Seluruh pernyataan untuk pernyataan kualitas informasi sudah valid. Karena nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r$  tabel sebesar 0,175. Tabel dapat dilihat di Tabel L1.10.

###### 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan

Seluruh pernyataan untuk pernyataan Kualitas Layanan sudah valid. Karena nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r$  tabel sebesar 0,175. Tabel dapat dilihat di Tabel L1.11.

###### 4. Hasil Uji Validitas Kualitas Penggunaan

Seluruh pernyataan untuk pernyataan Kualitas Penggunaan sudah valid. Karena nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r$  tabel sebesar 0,175. Tabel dapat dilihat di Tabel L1.12.

###### 5. Hasil Uji Validitas Kualitas Kepuasan Pengguna

Seluruh pernyataan untuk pernyataan Kualitas Sistem sudah valid. Karena nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $>$   $r$  tabel sebesar 0,175. Tabel dapat dilihat di Tabel L1.13.

## 6. Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih

Seluruh pernyataan untuk pernyataan Kualitas Sistem sudah valid. Karena nilai  $r$  hitung (*Corrected Item-Total Correlation*)  $> r$  tabel sebesar 0,175. Tabel dapat dilihat di Tabel L1.14.

### 3.1.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas dilakukan terhadap item pernyataan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel apabila jawaban terhadap pernyataan tersebut selalu konsisten. Pengukuran dalam uji reliabilitas penelitian ini dilakukan dengan pengukuran sekali dan dibandingkan dengan korelasi antar jawaban pernyataan. Pengukuran dilakukan dengan bantuan IBM SPSS Statistic untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ . Hasil uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa semua variabel dinyatakan reliabel atau *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ . Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat di Tabel L1.5.

### 3.1.3. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif adalah untuk mengetahui gambaran atau penyebaran data sampel terhadap variabel penelitian yaitu kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih. Proses analisis deskriptif ini menggunakan aplikasi SPSS 22. Tabel dapat dilihat dilampiran. Berikut adalah hasil analisis pada masing masing variabel:

#### 1. Kualitas Sistem

##### a. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS nyaman dan mudah diakses (X1.1)

Hasil *output* rata-rata dari pernyataan *Website* STIKES YRSDS nyaman dan mudah diakses (X1.1) sebesar 3,93 artinya pada pernyataan

*Website* STIKES YRSDS nyaman dan mudah diakses (X1.1) sudah mendekati baik. Tabel dapat dilihat pada halaman lampiran.

- b. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS sudah sesuai dengan kebutuhan saya (X1.2).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan *Website* STIKES YRSDS sudah sesuai dengan kebutuhan saya (X1.1) sebesar 3,76 artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS sudah sesuai dengan kebutuhan saya (X1.2) sudah mendekati baik.

- c. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan (X1.3)

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan *Website* STIKES YRSDS memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan (X1.3) sebesar 3,70 artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS memiliki kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan (X1.3) sudah mendekati baik.

- d. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS mudah dalam memberikan informasi kepada saya (X1.4).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan *Website* STIKES YRSDS mudah dalam memberikan informasi kepada saya (X1.4) sebesar 3,92 artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS mudah dalam memberikan informasi kepada saya (X1.3) sudah mendekati baik.

- e. Pernyataan Informasi yang ada di *website* STIKES YRSDS tidak dapat diubah (X1.5)



Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan Informasi yang ada di *website* STIKES YRSDS tidak dapat diubah (X1.5) sebesar 3,55 artinya pada pernyataan Informasi yang ada di *website* STIKES YRSDS tidak dapat diubah (X1.5) sudah mendekati baik.

Jadi nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas sistem sebesar 3,66 itu artinya pada variabel kualitas sistem sudah mendekati baik. Hasil analisis deskriptif dari variabel kualitas sistem dapat dilihat di Tabel L1.16.

## 2. Kualitas Informasi

- a. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS memberikan informasi yang lengkap (X2.1).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan *Website* STIKES YRSDS memberikan informasi yang lengkap (X2.1) sebesar 3,87 artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS memberikan informasi yang lengkap (X2.1) sudah mendekati baik.

- b. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS menyediakan informasi yang bermanfaat (X2.2).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan *Website* STIKES YRSDS menyediakan informasi yang bermanfaat (X2.2) sebesar 3,98 itu artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS menyediakan informasi yang bermanfaat (X2.2) sudah mendekati baik.

- c. Pernyataan Informasi dari *website* STIKES YRSDS sesuai dengan kenyataan (X2.3).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan Informasi dari *website* STIKES YRSDS sesuai dengan kenyataan (X2.3) sebesar 3,87

artinya pada pernyataan Informasi dari *website* STIKES YRSDS sesuai dengan kenyataan (X1.3) sudah mendekati baik.

- d. Pernyataan Informasi dari *website* STIKES YRSDS *up to date* (dengan kondisi saat ini) (X2.4).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan Informasi dari *website* STIKES YRSDS *up to date* (dengan kondisi saat ini) (X2.4) sebesar 3,79 artinya pada Informasi dari *website* STIKES YRSDS *up to date* (dengan kondisi saat ini) (X2.4) sudah mendekati baik.

Jadi nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas informasi sebesar 3,88 artinya pada variabel kualitas informasi sudah mendekati baik. Hasil analisis deskriptif dari variabel kualitas informasi dapat dilihat di Tabel L1.17.

### 3. Kualitas Layanan

- a. Pernyataan Menu – menu yang ada di *website* STIKES YRSDS dapat berfungsi dengan cepat dan tepat (X3.1).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan Menu – menu yang ada di *website* STIKES YRSDS dapat berfungsi dengan cepat dan tepat (X3.1) sebesar 3,80 artinya pada pernyataan (X3.1) sudah mendekati baik.

- b. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS memudahkan dalam berkomunikasi dengan admin dan (X3.2).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan (X3.2) sebesar 3,80 itu artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS memudahkan dalam berkomunikasi dengan admin dan (X3.2) sudah mendekati baik.

- c. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS memudahkan saya untuk mengetahui layanan dan kegiatan yang ada di STIKES YRSDS (X3.3)

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan (X3.3) sebesar 3,94 itu artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS memudahkan saya untuk mengetahui layanan dan kegiatan yang ada di STIKES YRSDS (X1.3) sudah mendekati baik.

Jadi nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas layanan sebesar 3,85 artinya pada variabel kualitas layanan sudah mendekati baik. Hasil analisis deskriptif dari variabel kualitas layanan dapat dilihat di Tabel L1.18.

#### 4. Penggunaan

- a. Pernyataan Saya sering mengunjungi *website* STIKES YRSDS (Y1.1)

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan Saya sering mengunjungi *website* STIKES YRSDS (Y1.1) sebesar 3,62 artinya pada pernyataan Saya sering mengunjungi *website* STIKES YRSDS (Y1.1) sudah mendekati baik.

- b. Pernyataan Saya menggunakan *website* STIKES YRSDS untuk mencari info seputar STIKES YRSDS (Y1.2).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan Saya menggunakan *website* STIKES YRSDS untuk mencari info seputar STIKES YRSDS (Y1.2) sebesar 3,88 artinya pada pernyataan Saya menggunakan *website*

STIKES YRSDS untuk mencari info seputar STIKES YRSDS (Y1.2) sudah mendekati baik.

Jadi nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel penggunaan sebesar 3,75 artinya pada variabel penggunaan sudah mendekati baik. Hasil analisis deskriptif dari variabel penggunaan dapat dilihat di Tabel L1.19.

#### 5. Kepuasan Pengguna

- a. Pernyataan Sistem pada *website* STIKES YRSDS sangat baik dan membuat saya senang untuk mengakses lagi (Y2.1).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan Sistem pada *website* STIKES YRSDS sangat baik dan membuat saya senang untuk mengakses lagi (Y2.1) sebesar 3,74 artinya pada pernyataan Sistem pada *website* STIKES YRSDS sangat baik dan membuat saya senang untuk mengakses lagi (Y2.1) sudah mendekati baik.

- b. Pernyataan Saya puas dengan kelengkapan informasi dan data pada *website* STIKES YRSDS (Y2.2).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari Pernyataan Saya puas dengan kelengkapan informasi dan data pada *website* STIKES YRSDS (Y2.2) sebesar 3,72 artinya pada pernyataan (Y2.2) sudah mendekati baik.

Jadi nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada kepuasan penggunaan sebesar 3,73 artinya pada variabel kepuasan pengguna sudah mendekati baik. Hasil analisis deskriptif dari variabel kepuasan pengguna dapat dilihat di Tabel L1.20.

## 6. Manfaat Bersih

- a. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang informasi kampus (Z1.1)

Hasil *output* SPSS rata-rata dari Pernyataan *Website* STIKES YRSDS dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang informasi kampus (Z1.1) sebesar 3,92 artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS dapat meningkatkan pengetahuan saya tentang informasi kampus (Z1.1) sudah mendekati.

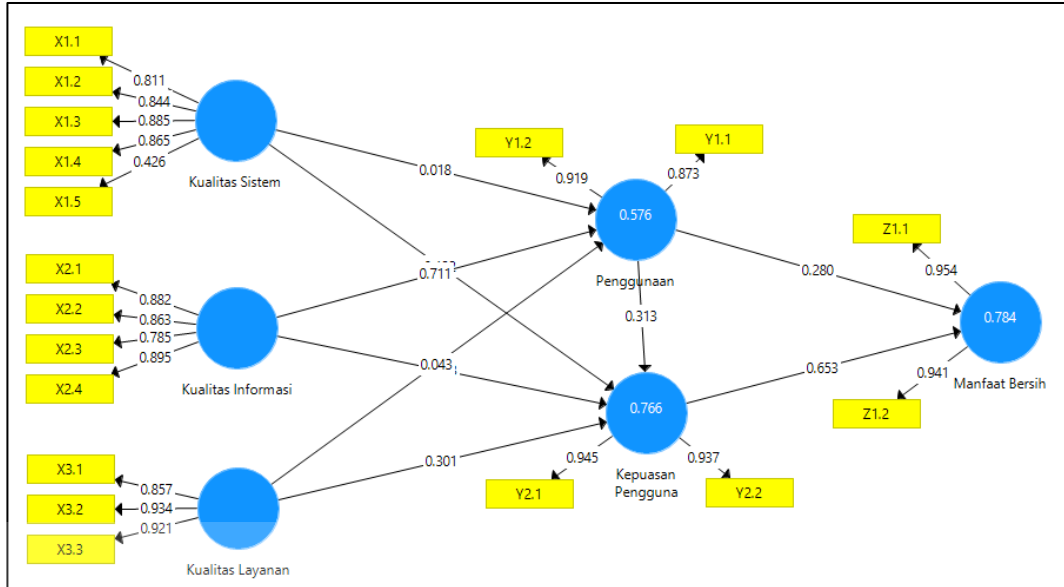
- b. Pernyataan *Website* STIKES YRSDS mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan admin (Z1.2).

Hasil *output* SPSS rata-rata dari pernyataan *Website* STIKES YRSDS mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan admin (Z1.2) sebesar 3,71 artinya pada pernyataan *Website* STIKES YRSDS mempermudah dalam komunikasi antara saya dengan admin (Z1.2) sudah mendekati baik.

Jadi nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada manfaat bersih sebesar 3,81 artinya pada variabel manfaat bersih sudah mendekati baik. Hasil analisis deskriptif dari variabel kepuasan pengguna dapat dilihat di Tabel L1.21.

### 3.1.4. Analisis SEM

#### A. Gambaran Umum Model Partial Least Model



Gambar 4.1 Gambaran Umum Model Partial Least Model

#### B. Pengujian *Bootstrapping*

*Bootstrapping* digunakan untuk melakukan pengujian hipotesis, diatas adalah gambaran model struktural setelah dilakukan *bootstrapping*. Gambar *bootstrapping* dapat dilihat di Gambar L1.5.

#### C. Total Effect

Tabel 4.1 Total Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Kepuasan Pengguna -> Manfaat Bersih	0.653	0.655	0.070	9.369	0.000
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.475	0.445	0.148	3.206	0.001
Kualitas Informasi -> Manfaat Bersih	0.510	0.494	0.113	4.525	0.000
Kualitas Informasi -> Penggunaan	0.711	0.715	0.128	5.544	0.000
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.314	0.320	0.135	2.324	0.021
Kualitas Layanan -> Manfaat Bersih	0.217	0.222	0.103	2.115	0.035
Kualitas Layanan -> Penggunaan	0.043	0.041	0.124	0.345	0.730
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.128	0.149	0.136	0.943	0.346
Kualitas Sistem -> Manfaat Bersih	0.089	0.100	0.101	0.879	0.380
Kualitas Sistem -> Penggunaan	0.018	0.016	0.129	0.143	0.886
Penggunaan -> Kepuasan Pengguna	0.313	0.312	0.083	3.755	0.000
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.485	0.483	0.076	6.400	0.000

Berikut adalah hasil dari *total effect* dapat dilihat pada Tabel 4.1 . *Total effect* adalah analisis untuk mengetahui setiap variabel apakah terdapat hubungan yang signifikan antar variabel berdasarkan nilai *P Values*. Diperoleh hasil analisis *total effect* model 1 sebagai berikut:

1. Variabel Kepuasan Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih karena nilai *P Values* 0 atau  $< 0,1$ . *Loading factor* variabel Kepuasan Penggunaan dan Manfaat Bersih sebesar 65,5%.
2. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna karena nilai *P Values* 0,001 atau  $< 0,1$ . *Loading Factor* antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Penggunaan sebesar 44,5%.
3. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan karena nilai *P Values* 0 atau  $< 0,1$ . *Loading Factor* variabel Kualitas Informasi dan Penggunaan sebesar 71,5%.
4. Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna karena nilai *P Values* 0,021 atau  $< 0,1$ . *Loading Factor* variabel Kualitas Layanan dan Kepuasan Penggunaan sebesar 32%.
5. Variabel Kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan karena nilai *P Values* 0,730 atau  $> 0,1$ . Jadi, korelasi antara variabel Kualitas Layanan dan Penggunaan sebesar 4,1%
6. Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna karena nilai *P Values* 0,346 atau  $> 0,1$ . *Loading Factor* antara variabel Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna sebesar 14,9%.

7. Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Penggunaan karena nilai P Values 0,886 atau  $> 0,1$ . *Loading Factor* antara variabel Kualitas Sistem dan Kepuasan Penggunaan sebesar 1,6%.
8. Variabel Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna karena nilai P Values 0 atau  $< 0,1$ . Jadi, korelasi antara variabel Penggunaan dan Kualitas Penggunan sebesar 31,2%.
9. Variabel Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap Manfaat Bersih karena nilai P Values 0 atau  $< 0,1$ . *Loading Factor* antara variabel Penggunaan dan Manfaat Bersih sebesar 48,3%.

#### D. Indirect Effect

**Tabel 4.2** Indirect Effect

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O /STDEV)	P Values
<b>Kepuasan Pengguna -&gt; Manfaat Bersih</b>					
Kualitas Informasi -> Kepuasan Pengguna	0.222	0.224	0.076	2.937	0.003
Kualitas Informasi -> Manfaat Bersih	0.510	0.494	0.113	4.525	0.000
<b>Kualitas Informasi -&gt; Penggunaan</b>					
Kualitas Layanan -> Kepuasan Pengguna	0.013	0.012	0.040	0.337	0.737
Kualitas Layanan -> Manfaat Bersih	0.217	0.222	0.103	2.115	0.035
<b>Kualitas Layanan -&gt; Penggunaan</b>					
Kualitas Sistem -> Kepuasan Pengguna	0.006	0.004	0.043	0.135	0.892
Kualitas Sistem -> Manfaat Bersih	0.089	0.100	0.101	0.879	0.380
<b>Kualitas Sistem -&gt; Penggunaan</b>					
<b>Penggunaan -&gt; Kepuasan Pengguna</b>					
Penggunaan -> Manfaat Bersih	0.204	0.204	0.058	3.539	0.000

Berdasarkan hasil analisis pengaruh tidak langsung yang terdapat pada Tabel 4.2 maka diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Informasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.
2. Variabel Kualitas Layanan berpegaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.



3. Variabel Kualitas Sistem tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna.
4. Variabel Penggunaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.

#### E. Variabel Laten

Pembentukan variabel laten dilihat dari jawaban hasil kuisisioner yang kemudian menghasilkan nilai *mean* dan *original sample (loading factor)*. Nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* menunjukkan apa yang harus dilakukan di masa mendatang. Jika nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* terbesar menjadi tumpuan perubahan kebijaksanaan organisasi. Berikut nilai *mean* dan *original sample (loading factor)* indikator dalam setiap variabel:

##### a. *Mean* dan *Original sample* kualitas sistem

Dari indikator Kualitas Sistem yang memiliki *mean* dominan adalah X1.3 sebesar 0.889, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi juga pada X1.3 sebesar 0.889. Dengan demikian ini berarti bahwa admin *website* STIKES YRSDS untuk lebih memperhatikan soal kecepatan akses dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Lebih detailnya dapat dilihat pada Tabel L1.22.

##### b. *Mean* dan *Original sample* kualitas informasi

Dari indikator kualitas informasi yang memiliki *mean* dominan adalah X2.4 sebesar 0.894, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi juga pada X2.4 sebesar 0.895. Dengan demikian ini berarti bahwa admin *website* STIKES YRSDS untuk lebih memperhatikan soal informasi yang *up to date*. Lebih detailnya dapat dilihat pada Tabel L1.23.

c. *Mean* dan *Original sample* kualitas layanan

Dari indikator kualitas layanan yang memiliki *mean* dominan adalah X3.2 sebesar 0.934, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi juga pada X3.2 sebesar 0.934. Dengan demikian ini berarti bahwa mahasiswa lebih menginginkan untuk mudah berkomunikasi dengan admin dan memahami kebutuhan admin. Lebih detailnya dapat dilihat pada Tabel L1.24.

d. *Mean* dan *Original sample* penggunaan

Dari indikator penggunaan yang memiliki *mean* dominan adalah Y1.1 sebesar 0.919, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi juga pada Y.2 sebesar 0.919. Dengan demikian ini berarti admin website lebih meningkatkan kelengkapan informasi yang ada di website. Lebih detailnya dapat dilihat pada Tabel L1.25.

e. *Mean* dan *Original sample* kepuasan pengguna

Dari indikator kepuasan pengguna yang memiliki *mean* dominan adalah Y2.1 sebesar 0.945, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi juga pada Y.2.2 sebesar 0.946. Dengan demikian ini berarti admin website lebih meningkatkan kelengkapan informasi yang ada di website. Lebih detailnya dapat dilihat pada Tabel L1.26.

f. *Mean* dan *Original Sample* Kepuasan Penggunaan

Dari indikator kepuasan penggunaan yang memiliki *mean* dominan adalah Z1.1 sebesar 0.954, sedangkan dari hasil pengolahan data *factor loading* yang memiliki nilai tertinggi juga pada Z1.2 sebesar 0.954. Dengan demikian ini berarti admin website lebih meningkatkan kelengkapan informasi yang ada di website. Lebih detailnya dapat dilihat pada Tabel L1.27.

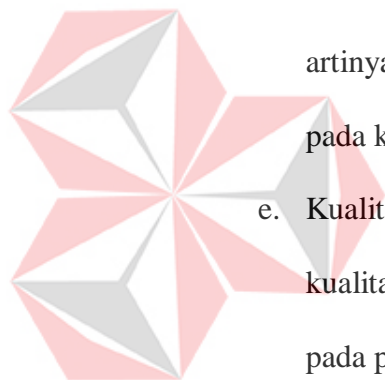
## BAB V PENUTUP

### 3.2. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penelitian pada BAB IV diketahui beberapa hal atau faktor untuk penerimaan Website Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya menggunakan model *DeLone and McLean* maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Menghasilkan analisis deskriptif adalah sebagai berikut:
  - a. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas sistem sebesar 3,66 artinya kualitas sistem sudah mendekati baik.
  - b. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas informasi sebesar 3,88 artinya, kualitas informasi sudah mendekati baik.
  - c. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel kualitas layanan sebesar 3,85 artinya, kualitas layanan sudah mendekati baik.
  - d. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada variabel penggunaan sebesar 3,75 artinya, penggunaan sudah mendekati baik.
  - e. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada kepuasan pengguna sebesar 3,73 artinya kepuasan penggunaan sudah mendekati baik.
  - f. Nilai rata-rata dari keseluruhan indikator pada manfaat bersih sebesar 3,81 artinya manfaat bersih sudah mendekati baik.
2. Menghasilkan analisis *website* menurut teori *DeLome and McLean*:

- a. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap penggunaan artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada penggunaan.
- b. Kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas sistem ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada kepuasan penggunaan.
- c. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka ada peningkatan pada penggunaan sebesar 71,5%.
- d. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas informasi ditingkatkan maka ada peningkatan pada kepuasan penggunaan sebesar 44%.
- e. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap penggunaan. artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka tidak ada peningkatan signifikan pada penggunaan.
- f. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila kualitas layanan ditingkatkan maka ada peningkatan signifikan pada kepuasan penggunaan sebesar 32%.
- g. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna artinya apabila penggunaan ditingkatkan maka ada peningkatan pada kepuasan penggunaan sebesar 31%.
- h. Penggunaan berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila penggunaan ditingkatkan maka ada peningkatan pada manfaat bersih sebesar 48%.



- i. Kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih artinya apabila kepuasan penggunaan ditingkatkan maka ada peningkatan pada manfaat bersih sebesar 65%.
3. Menghasilkan analisis dari hubungan tidak langsung sebagai berikut:
    - a. Variabel kualitas informasi berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.
    - b. Variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.
    - c. Variabel kualitas sistem tidak berpengaruh secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui kepuasan pengguna.
    - d. Variabel penggunaan berpengaruh secara tidak langsung terhadap manfaat bersih melalui variabel kepuasan pengguna.

### 3.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat diajukan beberapa saran atau rekomendasi bagi pengelola *website* Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya untuk meningkatkan kualitas sistem dan kepuasan pengguna sehingga dapat menghasilkan manfaat bagi pengguna.

Untuk penelitian selanjutnya disarankan peneliti menggali lebih dalam apa yang diinginkan oleh mahasiswa agar dapat diperbaiki lagi sehingga kedepan kepuasan mahasiswa terhadap *website* Stikes Yayasan Rumah Sakit Dr. Soetomo Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- DeLone, W., & McLean, E. R. (2003). The Delone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update. *Journal of MIS*.
- Ghozali. (2005). *Aplikasi Multivariate Dengan Proses 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. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, H. (2014). *Pengertian Website dan Fungsinya. Ilmu teknologi informasi*.
- Indra Kharisma Raharjana, B. Z. (2017). pengembangan modul autentikasi captcha berbasis gambardengan algoritma flood fill. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*.
- Mustafa, Z., & Wijaya, T. (2012). *Panduan Teknik Statistik SEM & PLS Dengan SPSS AMOS*. Yogyakarta: Cahaya Atma Pustaka.
- Stemvelt, R. C. (2004). *(Diterjemahkan Oleh Purwoko) Perception of Service Quality*. Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Windarti, T. (2015). *Statistika dan Probabilitas Serta Implementasi MINITAB*. Surabaya: Zifatama Publisher.