

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

Rosinta Setiaji Fracini¹, Yohanes Suhari²

¹ Universitas Stikubank Semarang

Jalan Tri Lomba Juang No.1 Semarang, 024-8414970/024-8441738, e-mail: rosintasf@gmail.com

² Universitas Stikubank Semarang

Jalan Tri Lomba Juang No.1 Semarang, 024-8414970/024-8441738, e-mail: yohanes@unisbank.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received January 9, 2024

Received in form 22 January 2024

Accepted 15 February 2024

Available online 1 Juli 2024

ABSTRACT

The study titled "The Influence of System and Service Quality on User Satisfaction of Silalapbaja Website" aims to evaluate the impact of each independent variable on the dependent variable. There were 51 respondents involved in this research, with data analysis conducted using SPSS version 25. The results indicate that System and Service Quality significantly influence User Satisfaction, as evidenced by the significant value of $F_{hitung} = 0.000 < 0.05$. From the t -test, System and Service Quality variables partially affect User Satisfaction, while Information Quality does not have a significant partial effect. For instance, the significant values of $t_{hitung} X1 = 0.000 < 0.05$ and $X3 = 0.49 < 0.05$, whereas $X2 = 0.094 > 0.05$. The variables that significantly influence are System Quality with a Standardized Coefficients Beta of 0.552 and Service Quality of 0.220. Based on the research findings, it can be concluded that System, Information, and Service Quality contribute to 59% of User Satisfaction, while other factors beyond this study affect 41%. Therefore, it is recommended for the developers of the Silalapbaja Website to prioritize improvements in System and Service Quality to enhance User Satisfaction. Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction

1. Pendahuluan

Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Tengah merupakan lembaga yang bertanggung jawab dalam urusan Pengadaan Barang dan Jasa untuk Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan Penyedia Barang/Jasa di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Tengah mengoperasikan website Sistem Informasi Langsung Pelayanan Barang/Jasa (SILALAPBAJA) sebagai platform layanan langsung secara online bagi SKPD dan Penyedia Barang/Jasa. [1].

Fitur yang tersedia di website Silalapbaja mencakup SIMONBAJA (Laporan Monitoring Pengadaan Barang/Jasa), Pengadaan (Pendaftaran Review Dokumen untuk Tender), dan Pelayanan

Received January, 9 2024; Revised January, 22, 2024; Accepted February, 15, 2024

(Pendaftaran Akun SPSE Penyedia Barang/Jasa). Dengan adanya website Silalapbaja ini, banyak pengguna merasa terbantu dengan kemudahan dalam proses Pengadaan yang tanpa kertas. Namun, sebaliknya, beberapa pengguna mengeluhkan adanya keterlambatan dan kurang responsifnya website tersebut.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengevaluasi website Silalapbaja, diperlukan pengukuran tingkat kegunaan dan kepuasan bagi pengguna. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa metode untuk membantu proses pengukuran tingkat kepuasan pengguna website Silalapbaja antara lain uji instrumen penelitian, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda dan uji hipotesis.

Hal ini menjadi dasar dari penelitian yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna SILALAPBAJA” yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna Silalapbaja.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Website Silalapbaja

Website SILALAPBAJA kepanjangan dari Sistem Informasi Langsung Pelayanan Barang/Jasa merupakan sebuah website sebagai upaya Pemerintah Provinsi Jawa Tengah memberikan layanan langsung baik untuk mendapatkan akun Sistem Pengadaan Secara Elektronik (SPSE) dan layanan dokumen tender baik sejak review dokumen sampai dengan evaluasi proses tender bagi Satuan Perangkat Kerja Provinsi Jawa Tengah, serta Layanan SIMONBAJA (Sistem Informasi Monitoring Barang/Jasa) untuk semua pemangku kepentingan berisi laporan data tender yang sudah selesai [2].

2.2. Pengertian Kualitas Sistem

Menurut Jogiyanto (2007: 12) dalam bukunya Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi menyatakan bahwa Kualitas sistem (system quality) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri [3].

Istianingsih dan Utami (2009: 7) menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai perceived ease of use yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Berdasarkan pengertian di atas, maka kualitas sistem informasi merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut serta sistem informasi [4].

2.3. Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output sistem. Kualitas informasi berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan dan manfaatnya untuk pengguna Urbach dan Mueller (2011) [4].

Beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk memproduksi kualitas sistem. Untuk menguji variabel yang mempengaruhi penggunaan Website Silalapbaja, penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dirancang oleh DeLone dan McLean.

2.4. Kualitas Layanan

Menurut Parasuraman (1988:23), Kualitas layanan merupakan refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu. Kualitas pelayanan ditentukan berdasarkan tingkat pentingnya pada dimensi pelayanan. [5].

Berdasarkan pada definisi kualitas layanan tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu layanan yang diharapkan (expected service) konsumen dan layanan yang diterima atau dirasakan (perceived service) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

2.5. Kepuasan Pengguna

Menurut Santoso (2009:78) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem [5].

Kepuasan pengguna berkaitan dengan keberhasilan sistem informasi dan kualitas informasi yang diwujudkan oleh sistem. Semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang diberikan maka kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat.

2.6. Hipotesis Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti memilih hipotesis yang mendukung analisa pengaruh kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan terhadap niat menggunakan dan kemudahan menggunakan terhadap manfaat yang dirasakan:

Tabel 2.1

Model Kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean

H1	Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SILALAPBAJA?
H2	Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SILALAPBAJA?
H3	Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SILALAPBAJA?

3. Metodologi Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang diterapkan merupakan penelitian deskripsif dan berdasarkan data dan analisisnya, peneliti menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini termasuk metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisisnya menggunakan data statistik.

3.2. Objek Penelitian

Objek penelitian pada penulisan skripsi ini adalah Website SILALAPBAJA. Jenis data yang diperlukan untuk membantu peneliti dalam melaksanakan penelitian sebagai berikut :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari obyek yang diteliti baik yang digunakan melalui pencatatan atau penelitian yang diperoleh dari Biro Administrasi Pengadaan Barang/jasa Setda Provinsi Jawa Tengah.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menerapkan Penelitian Lapangan. Penelitian lapangan merupakan suatu teknik penelitian dengan cara meninjau objek penelitian secara langsung menggunakan metode Kuesioner untuk mendapatkan data primer.

3.4. Definisi Konseptual

Definisi konseptual yang diambil oleh penulis sesuai dengan judul penelitian skripsi ini yaitu terdiri dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.

3.5. Definisi Operasional

a. Variabel Bebas (Independent)

Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen Sugiyono (2012: 39). Variabel bebas pada penelitian ini adalah variabel Kualitas Sistem (X1), variabel Kualitas Informasi (X2), dan variabel Kualitas Layanan (X3)

b. Variabel Terikat (Dependent)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas, Sugiyono (2012:40). Variabel terikat penelitian ini adalah variabel Kepuasan Pengguna (Y).

3.6. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Silalapbaja yaitu User SKPD di lingkup Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Objek Penelitiannya adalah Website Silalapbaja.

3.7. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpul data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner berupa daftar yang pertanyaan yang akan diajukan kepada responden untuk memberi jawaban yang sesuai guna memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian.

3.8. Prosedur Pengumpulan Data

Pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan menghubungi setiap responden baik secara langsung/tatap muka maupun melalui media seperti pesan teks maupun telpon. Selanjutnya disediakan form berupa *googleform* survei yang diajukan.

3.9. Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari kuesioner SUS akan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif. Skor SUS yang telah didapatkan akan dihitung menggunakan rumus untuk setiap responden, dan juga akan menghitung nilai rata-rata keseluruhan responden sehingga akan didapatkan hasil tingkat *usability* SIRUP Lokal.

3.10. Uji Validitas Dan Uji Reliabilitas

3.10.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. (Sujarweni, 2014: 192). Sebuah penelitian dapat dilakukan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti (Sugiyono, 2012: 137). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program software Statistic Package for the Social Science (SPSS) 25, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid
- b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

3.10.2 Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliable atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reabilitas dalam penelitian ini akan menggunakan SPSS, dilakukan dengan Teknik *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliable jika memberikan nilai-nilai Cronbach alfa > 60 .

3.10.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan dapat bersifat valid, dilakukan dengan beberapa pengujian sebagai berikut:

3.10.3.1 Uji Normalitas

Untuk menguji normalitas uji statistic Kolgomorov Smirnov (K-S), dengan ketentuan sebagai berikut:

- Nilai signifikan atau nilai probabilitas $< 0,05$ maka data tidak terdistribusi dengan normal,
- Nilai signifikan atau nilai probabilitas $> 0,05$ maka data terdistribusi dengan normal.

3.10.3.2 Uji Multikolinearitas

Dasar analisis dari Uji Multikolinearitas adalah sebagai berikut:

- Jika tolerance value $> 0,10$ dan Nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10 , maka model dapat dikatakan tidak terdapat multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.
- Jika tolerance value $< 0,10$ dan Nilai Variance Inflation Factor (VIF) > 10 , maka model dapat dikatakan terdapat multikolinieritas variabel independent sehingga terjadi multikolinieritas antar variabel independent dalam model regresi.

3.10.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diuji dengan metode uji Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikasinya di atas tingkat kepercayaan 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3.10.3.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Regresi Linier berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara perubahan respon (variabel bebas) yaitu dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu predictor (variabel terikat) yaitu kepuasan pengguna, Nursalim (2014:77).

Untuk penelitian ini, persamaan yang terbentuk adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- a = Konstanta
- b = Koefisien regresi variabel independen
- n = Banyaknya sampel
- X1 = Kualitas Sistem
- X2 = Kualitas Informasi
- X3 = Kualitas Layanan
- e = Error

3.10.3.5 Uji Kecocokan Model (Uji F)

Langkah-langkah uji F adalah sebagai berikut:

- Merumuskan Hipotesis
 - H0 : $b_1 = b_2 = b_3 = 0$: artinya variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).
 - Ha : $b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq 0$: artinya variabel kualitas sistem (X1), dan kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
- Kesimpulan:
 - H0 = diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel}$, atau $Sig. > \alpha$
 - H0 = ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel}$, atau $Sig. \leq \alpha$

3.10.3.6 Uji Hipotesis (Uji t)

Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_1 = 0$: artinya variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

$H_a : b_1 \neq 0$: artinya variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Kesimpulan

H_0 = diterima bila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, atau $Sig. > \alpha$

H_0 = ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $-t_{hitung} < -t_{tabel}$, atau $Sig. < \alpha$

4. Hasil Dan Pembahasan

4.1. Hasil Pengisian Kuesioner

Hasil dalam pengisian *googleform* sebagai instrument Kuesioner yang telah di jawab oleh 51 responden ditampilkan dengan hasil antara lain: STS (Sangat Tidak Setuju), TS (Tidak Setuju), N (Netral), S (Setuju) dan SS (Sangat Setuju). Sebagaimana dalam tabel data berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Jawaban Kuesioner

Responden	Pertanyaan							
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6	Q7	Q8
R1	S	S	S	S	S	S	S	S
R2	SS	S	SS	S	SS	S	S	SS
R3	S	S	S	S	S	S	S	S
R4	S	S	S	S	S	S	S	S
R5	S	N	S	N	S	S	S	S
R6	S	S	S	S	S	N	S	S
R7	S	S	S	S	S	S	S	S
R8	S	S	S	S	S	S	S	S
R9	N	S	S	S	N	S	S	N
R10	S	S	S	S	S	S	S	S
R11	SS	SS	S	S	S	S	S	SS
R12	SS	SS	SS	S	S	S	S	S
R13	S	S	S	S	S	S	S	S
R14	SS	SS	S	S	SS	S	S	S
R15	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S
R16	S	S	S	S	S	S	S	SS
R17	TS	TS	S	S	S	S	TS	S
R18	SS	SS	S	S	S	S	S	S
R19	S	S	S	S	N	S	S	S
R20	S	N	S	S	N	N	N	S
R21	S	S	S	S	S	S	S	S
R22	S	S	S	SS	S	S	S	SS
R23	S	S	S	S	S	S	S	S
R24	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
R25	S	S	SS	SS	S	S	S	S
R26	SS	S	S	S	S	S	S	S
R27	S	S	S	S	SS	S	S	SS
R28	S	S	S	N	S	N	S	S

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna SILALAPBAJA (Rosinta Setiaji Fracini)

R29	TS	TS	N	S	S	N	TS	N
R30	SS	S	S	N	S	S	S	SS
R31	SS	SS	S	N	SS	S	S	SS
R32	S	S	S	S	S	S	SS	SS
R33	S	S	S	S	S	S	S	S
R34	S	S	S	S	S	S	S	S
R35	S	S	N	N	S	N	S	S
R36	S	S	S	S	S	TS	S	S
R37	S	S	N	S	S	TS	S	S
R38	SS	SS	S	N	S	S	S	S
R39	SS	S	S	S	S	S	S	SS
R40	S	S	N	S	S	S	N	N
R41	N	S	S	S	N	S	S	S
R42	S	S	S	S	S	S	S	S
R43	SS	S	SS	S	S	S	SS	SS
R44	S	S	S	S	S	S	S	S
R45	SS	S	S	S	SS	SS	SS	SS
R46	S	S	S	S	SS	S	SS	SS
R47	S	S	S	TS	S	S	S	S
R48	SS	SS	S	S	S	S	SS	S
R49	S	S	S	S	S	S	S	S
R50	SS	S	SS	SS	S	S	SS	SS
R51	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS

4.2. Analisis dan Pembahasan

4.2.1 Uji Validitas

Dalam uji validitas penelitian ini menggunakan program Software SPSS (*Statistic Package for the Social Science*) versi 25 sebagai sarana pengujian.

Berdasarkan uji tersebut, maka diperoleh hasil:

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Qn	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	Q1	0,941	0,271	Valid
Kualitas Informasi (X2)	Q2	0,911	0,271	Valid
Kualitas Layanan (X3)	Q3	0,856	0,271	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Q4	0,872	0,271	Valid
	Q5	0,786	0,271	Valid
	Q6	0,812	0,271	Valid
	Q7	0,894	0,271	Valid
	Q8	0,866	0,271	Valid

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

4.2.2 Uji Reabilitas

Uji Reabilitas dilakukan sebagai pengujian konsistensi internal dari seluruh jawaban responden. Metode yang digunakan adalah *Chronboach's Alpha*. Nilai *Chronboach's Alpha* dinyatakan reliabel apabila nilai $> 0,60$.

Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics		Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items						
,905	3	,874	3	,832	3	,883	3

Gambar 1. Hasil Uji Reabilitas

Berdasarkan hasil uji reabilitas di atas, semua variabel dependen maupun independen memiliki koefisiensi *Chronboach's Alpha* di atas 0,60 yang berarti bahwa seluruh pengukuran variabel dari kuesioner adalah reliabel.

4.2.3 Uji Asumsi Klasik

4.2.3.1 Uji Normalitas

Pada tahap Uji Normalitas ini digunakan Teknik Kolmogorof-Smirnov untuk menguji normal atau tidaknya distribusi model regresi variabel bebas dan variabel terikat.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		51
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,65521109
Most Extreme Differences	Absolute	,167
	Positive	,128
	Negative	-,167
Test Statistic		,167
Asymp. Sig. (2-tailed)		,001 ^c

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.

Gambar 2. Hasil Uji Normalitas

Dari gambar 2. dapat dilihat bahwa nilai sig. Kolmogorov-Smirnov, hitung sebesar $0,001 < \text{Alpha } 0,05$, maka data tidak terdistribusi dengan normal.

4.2.3.2 Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas diperlukan apakah ada tidaknya kemiripan antar variabel independen dalam satu model.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,786	1,098		,715	,478		
	Kualitas Sistem (X1)	,438	,084	,552	5,205	,000	,771	1,297
	Kualitas Informasi (X2)	,213	,124	,178	1,712	,094	,804	1,243
	Kualitas Layanan (X3)	,274	,135	,220	2,026	,049	,736	1,358

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Gambar 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Data yang dapat diperoleh dari hasil berikut antara lain:

- Nilai Tolerance variabel Kualitas Sistem (X1) $0,771 > 0,10$ dan Nilai VIF $1,297 < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.
- Nilai Tolerance variabel Kualitas Informasi (X2) $0,804 > 0,10$ dan Nilai VIF $1,243 < 10$, maka tidak terjadi multikolinearitas.

- c. Nilai Tolerance variabel Kualitas Layanan (X3) 0,736 > 0,10 dan Nilai VIF 1,358 <10, maka tidak terjadi multikolinearitas.

4.2.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas ini dilakukan agar kita tahu apakah terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain dalam satu model regresi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	,019	,713		,026	,979		
	Kualitas Sistem (X1)	-,015	,055	-,046	-,280	,781	,771	1,297
	Kualitas Informasi (X2)	,004	,081	,007	,045	,964	,804	1,243
	Kualitas Layanan (X3)	,071	,088	,137	,813	,420	,736	1,358

a. Dependent Variable: Abs_RES

Gambar 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar di atas, nilai signifikan dari Kualitas Sistem (X1) adalah 0,781, Kualitas Informasi sebesar 0,964, dan Kualitas Layanan sebesar 0,736. Ketiga variabel tersebut merupakan angka yang > 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi Heteroskedastisitas.

4.2.4 Analisis Regresi Linear Berganda

4.2.4.1 Persamaan Linear

Analisis regresi linear berganda digunakan sebagai pengukur antara hubungan variabel independen dengan variabel dependen secara parsial maupun simultan.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,786	1,098		,715	,478
	Kualitas Sistem (X1)	,438	,084	,552	5,205	,000
	Kualitas Informasi (X2)	,213	,124	,178	1,712	,094
	Kualitas Layanan (X3)	,274	,135	,220	2,026	,049

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Gambar 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linier berganda berdasarkan hasil di atas adalah sebagai berikut:

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

$$Y = 0.552X_1 + 0.178X_2 + .220X_3 + e$$

4.2.4.2 Koefisien Korelasi (R)

Pengujian ini memiliki tujuan untuk menunjukkan seberapa besar hubungan antara variabel bebas (X1,X2,X3) secara serentak terhadap variabel terikat (Y).

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,769 ^a	,592	,566	,676

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X3), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)

Gambar 6. Hasil Koefisiensi Regresi X1,X2,X3 terhadap Y

Nilai koefisien yang diperoleh dari Uji tersebut sebesar 0,592 atau 59% yang berarti tingkat hubungan antara variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan (X3) terhadap variabel terikat kepuasan pengguna (Y) Website Silalapbaja termasuk pada tingkat hubungan yang kuat.

4.2.4.3 Koefisiensi Determinasi (R2)

Pengujian Koefisien Determinasi (R2) guna untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan gambar 6. menunjukkan nilai R2 sebesar 0,592 atau 59%. Dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan variabel bebas terhadap variabel terikat berada di tingkat hubungan cukup tinggi. Sisanya 41% dipengaruhi faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

4.2.5 Uji Kecocokan Model (Uji F)

Uji Kecocokan Model digunakan untuk menguji masing-masing variabel bebas secara simultan berpengaruh atau tidak terhadap variabel terikat.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	31,123	3	10,374	22,716	,000 ^b
	Residual	21,465	47	,457		
	Total	52,588	50			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan (X3), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)

Gambar 7. Hasil Uji Kecocokan Model (Uji F)

Hasil perhitungan menggunakan SPSS di atas, diperoleh nilai Fhitung sebesar 22,716 dan nilai signifikansi 0,000. Dan nilai Ftabel 2,80. Yang artinya Fhitung > Ftabel (27,726 > 2,80) dan Sig. pada penelitian (0,000 < 0,05), Sehingga dapat dinyatakan H0 ditolak dan Ha diterima, berarti bahwa variabel X1 X2 dan X3 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

4.2.6 Uji Hipotesis (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji apakah variabel bebas Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan memang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Website Silalapbaja dengan cara membandingkan nilai signifikansi thitung dengan dengan $\alpha=0,05$.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,786	1,098		,715	,478
	Kualitas Sistem (X1)	,438	,084	,552	5,205	,000
	Kualitas Informasi (X2)	,213	,124	,178	1,712	,094
	Kualitas Layanan (X3)	,274	,135	,220	2,026	,049

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Gambar 8. Hasil Uji Hipotesis (Uji t)

Dilihat dari hasil perhitungan tersebut, diperoleh kesimpulan:

- Nilai variabel Kualitas Sistem (X1) Sig. 0,000 lebih kecil daripada 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- Nilai variabel Kualitas Informasi (X2) Sig. 0,094 lebih besar daripada 0,05 maka H₀ diterima, artinya tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
- Nilai variabel Kualitas Layanan (X3) Sig. 0,049 lebih kecil daripada 0,05 maka H₀ ditolak dan H_a diterima, artinya berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

5. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Website Silalabaja pada Biro Administrasi Pengadaan Barang/Jasa Provinsi Jawa Tengah, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F, maka dapat disimpulkan variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Website Silalabaja khususnya pada tahun 2023-2024.
2. Berdasarkan hasil uji t secara parsial dapat disimpulkan bahwa:
 - a. Variabel Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap terhadap Kepuasan Pengguna Website Silalabaja khususnya pada tahun 2023-2024.
 - b. Variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Website Silalabaja khususnya pada tahun 2023-2024.

References

- [1] A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing. Vol 64 (1) pp 1237
- [2] Istianingsih dan Wiwik Utami. 2009. “*Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu*”. Jurnal SNA. Vol SNA XII.
- [3] Jogiyanto, 2007. *Model Keberhasilan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- [4] Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- [5] Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [6] Santoso, Insap. 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.
- [7] J. Brooke, “SUS: A quick and dirty usability scale,” Jul. 2020. Accessed: Nov. 12, 2023. [Online]. Available: <https://www.researchgate.net/publication/228593520>