

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Deskripsi Responden**

Pada penelitian ini, data responden diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada wajib pajak yang sudah memiliki *user-id* aplikasi SIMANTAP. Jumlah responden penelitian ini sebanyak 85 responden yang telah menggunakan aplikasi SIMANTAP di Kota Bandar Lampung. Berikut adalah deskripsi responden berdasarkan hasil pengumpulan data.

##### **4.1.1 Karakteristik Responden**

Responden yang terlibat dalam penelitian ini terdiri dari jabatan yang diberi tanggung jawab untuk menggunakan aplikasi SIMANTAP. Distribusi jabatan adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jabatan**

<b>No</b>	<b>Jabatan</b>	<b>Jumlah Responden</b>	<b>Persentase</b>
1	Owner/Pemilik	14	16.47%
2	Komisaris	0	0.00%
3	Presiden Direktur/Direktur Utama/CEO	0	0.00%
4	Manager Keuangan/CFO	13	15.29%
5	Accounting Staff/Tax Staff/Staff Bagian Keuangan	58	68.24%
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Pada tabel 4.1 responden yang terlibat dalam penelitian ini berasal dari berbagai jabatan yang memiliki peran langsung dalam penggunaan aplikasi SIMANTAP,

khususnya dalam proses pelaporan dan pembayaran pajak. Mayoritas responden berada pada posisi Accounting Staff/Tax Staff/Staff Bagian Keuangan, sebanyak 58 orang (68,24%). Jabatan ini umumnya memiliki tanggung jawab teknis dalam penginputan dan pelaporan pajak perusahaan. Selanjutnya, 14 orang (16,47%) merupakan Owner atau Pemilik Usaha, yang juga secara langsung mengakses aplikasi untuk memastikan kepatuhan pajaknya. Sementara itu, 13 responden (15,29%) merupakan Manajer Keuangan atau Chief Financial Officer (CFO), yang biasanya bertanggung jawab dalam pengawasan dan pengambilan keputusan strategis terkait pembayaran pajak perusahaan. Data responden berdasarkan jenis pajak pada tabel berikut:

**Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Jenis Pajak**

No	Jenis Pajak	Jumlah Responden	Persentase
1	Pajak Hotel	18	21.2%
2	Pajak Restoran	32	37.6%
3	Pajak Hiburan	24	28.2%
4	Pajak Parkir	10	11.8%
5	Pajak Air Tanah	1	1.2%
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Pada tabel 4.2 jenis pajak yang dilaporkan melalui aplikasi SIMANTAP oleh para responden juga beragam. Responden terbanyak berasal dari wajib pajak Restoran, yaitu sebanyak 32 pelaku usaha (37,6%), yang mencerminkan tingginya partisipasi pelaku usaha restoran dalam digitalisasi pelaporan pajak. Disusul oleh wajib pajak dari sektor Hiburan, sebanyak 24 pelaku usaha (28,2%), kemudian wajib pajak dari sektor Hotel sebanyak 18 pelaku usaha (21,2%), serta Pajak Parkir sebanyak 10 pelaku usaha (11,8%). Adapun satu orang pelaku usaha (1,2%) berasal dari jenis

Pajak Air Tanah. Data responden berdasarkan lokasi pemungutan pajak ditampilkan pada tabel berikut:

**Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Lokasi Pajak**

No	Jenis Pajak	Jumlah Responden	Persentase
1	Bandar Lampung	85	100%
2	Lainnya	0	0
<b>Jumlah</b>		<b>85</b>	<b>100%</b>

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Pada tabel 4.3 seluruh responden dalam penelitian ini berasal dari lokasi usaha yang berada di wilayah administrasi Kota Bandar Lampung, yaitu sebanyak 85 responden (100%). Tidak terdapat responden yang berasal dari luar wilayah Kota Bandar Lampung, mengingat objek penelitian difokuskan pada implementasi aplikasi SIMANTAP yang dikembangkan oleh BAPENDA Kota Bandar Lampung.

#### **4.1.2 Deskripsi Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini, analisis deskriptif dilakukan terhadap keempat variabel utama, yaitu: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, *E-Cervice Quality*, dan Kepuasan Pengguna. Tujuan dari analisis ini adalah untuk memahami bagaimana persepsi responden terhadap masing-masing variabel, yang diukur melalui serangkaian pernyataan dalam kuesioner. Instrumen pengumpulan data menggunakan skala Likert 5 poin, dengan rentang jawaban mulai dari:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)

Setiap indikator dari variabel dinilai berdasarkan jawaban responden, yang kemudian diolah menjadi nilai rata-rata (mean) untuk memberikan gambaran umum terhadap kecenderungan persepsi responden. Nilai rata-rata tersebut selanjutnya diinterpretasikan dengan menggunakan skala berikut:

**Tabel 4. 4 Skala Interpretasi Skala Likert**

<b>Rentang Nilai Rata-Rata</b>	<b>Kategori Interpretasi</b>
1,00 – 1,79	Sangat Tidak Setuju (STS)
1,80 – 2,59	Tidak Setuju (TS)
2,60 – 3,39	Netral (N)
3,40 – 4,19	Setuju (S)
4,20 – 5,00	Sangat Setuju (SS)

*Sumber : Sugiyono, (2019)*

Teknik interpretasi ini digunakan untuk mengetahui persepsi secara umum terhadap masing-masing variabel, serta sebagai dasar dalam melakukan evaluasi awal terhadap kualitas layanan yang dirasakan oleh wajib pajak pengguna aplikasi SIMANTAP. Pendekatan ini juga sejalan dengan metode kuantitatif dalam penelitian sosial yang bertujuan untuk mengukur opini, persepsi, dan pengalaman responden secara objektif dan sistematis.

Dengan menggunakan pendekatan ini, penelitian ini tidak hanya mengevaluasi kualitas sistem informasi berdasarkan dimensi teknisnya, tetapi juga menilai sejauh mana sistem mampu memberikan kepuasan terhadap penggunanya, khususnya dalam konteks pelayanan pajak daerah melalui aplikasi SIMANTAP di Kota Bandar Lampung.

#### 4.1.2.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem

Variabel Kualitas Sistem dalam penelitian ini diukur menggunakan 10 pernyataan yang mencakup aspek reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, serta waktu respons dari penggunaan aplikasi SIMANTAP. Tanggapan responden terhadap pernyataan-pernyataan tersebut menunjukkan kecenderungan yang sangat positif.

**Tabel 4. 5 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem**

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
1	Aplikasi SIMANTAP berjalan dengan stabil tanpa sering mengalami gangguan.	0	0	3	39	43	4.47
2	Saya jarang mengalami error saat menggunakan SIMANTAP.	0	0	3	32	50	4.55
3	SIMANTAP mudah digunakan dalam berbagai kondisi dan perangkat.	0	0	5	42	38	4.39
4	SIMANTAP dapat menyesuaikan kebutuhan pelaporan pajak saya.	0	0	4	41	40	4.42
5	SIMANTAP terintegrasi dengan baik dengan sistem pelaporan dan pembayaran lainnya.	0	0	3	41	42	4.47
6	Informasi dari SIMANTAP dapat langsung digunakan untuk keperluan lain tanpa konversi ulang.	0	0	5	35	45	4.47
7	Saya dapat mengakses SIMANTAP kapan pun saya butuh.	0	0	4	41	40	4.42
8	Proses masuk dan penggunaan SIMANTAP cukup mudah dilakukan.	0	0	7	33	45	4.45
9	SIMANTAP merespons dengan cepat saat digunakan.	0	0	5	40	40	4.41
10	Proses dalam SIMANTAP tidak memerlukan waktu lama.	0	1	5	38	41	4.40
<b>Rata-Rata</b>		0	0	4	38	42	4.45

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.5 hasil analisis, nilai rata-rata total variabel Kualitas Sistem adalah 4,45, yang berada pada kategori “Sangat Setuju” menurut skala interpretasi Likert. Hal ini menunjukkan bahwa para responden memiliki persepsi yang sangat baik terhadap performa sistem aplikasi SIMANTAP yang mereka gunakan.

Secara rinci, pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi hingga terendah adalah:

- 1 Saya jarang mengalami error saat menggunakan SIMANTAP” dengan skor rata-rata 4,55, menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa sistem bekerja secara andal dan minim gangguan.
- 2 Aplikasi SIMANTAP berjalan dengan stabil tanpa sering mengalami gangguan dengan skor rata-rata 4,47.
- 3 SIMANTAP terintegrasi dengan baik dengan sistem pelaporan dan pembayaran lainnya dengan skor rata-rata 4,47.
- 4 Informasi dari SIMANTAP dapat langsung digunakan tanpa konversi ulang dengan skor rata-rata 4,47.

Sementara itu, nilai rata-rata terendah masih berada pada kategori tinggi yaitu:

- 1 Proses dalam SIMANTAP tidak memerlukan waktu lama dengan skor rata-rata 4,40
- 2 SIMANTAP merespons dengan cepat saat digunakan dengan skor rata-rata 4,41.

Secara umum, hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi SIMANTAP dinilai stabil, mudah digunakan, terintegrasi, cepat diakses, dan memiliki respon yang efisien oleh mayoritas pengguna. Tingginya tingkat kepuasan terhadap sistem ini mencerminkan kualitas teknis yang baik dari aplikasi SIMANTAP, yang merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna secara keseluruhan.

#### 4.1.2.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi

Variabel Kualitas Informasi dalam penelitian ini diukur melalui sepuluh pernyataan yang mencerminkan aspek kelengkapan, relevansi, akurasi, ketepatan waktu, serta format penyajian informasi dalam aplikasi SIMANTAP. Analisis tanggapan responden menunjukkan bahwa secara umum, informasi yang disediakan oleh aplikasi SIMANTAP dianggap sangat baik oleh para penggunanya.

**Tabel 4. 6 Hasil Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi**

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
1	Informasi pajak yang disediakan di SIMANTAP sudah mencakup seluruh kebutuhan saya.	0	0	3	27	55	4.61
2	Tidak ada informasi penting yang terlewat di SIMANTAP.	0	0	4	26	55	4.60
3	Informasi yang saya terima dari SIMANTAP relevan dengan kewajiban pajak saya.	0	0	1	27	57	4.66
4	Informasi yang ditampilkan sesuai dengan jenis pajak yang saya kelola.	0	0	3	28	54	4.60
5	Data yang ditampilkan di SIMANTAP akurat dan dapat dipercaya.	0	0	4	29	52	4.56
6	Saya jarang menemukan kesalahan data di SIMANTAP.	0	1	8	57	19	4.11
7	SIMANTAP selalu menyajikan informasi terbaru.	0	0	10	58	17	4.08
8	Saya menerima notifikasi atau informasi tepat waktu melalui SIMANTAP.	0	1	12	54	18	4.05
9	Tampilan dan format informasi di SIMANTAP mudah dipahami.	0	1	5	60	19	4.14
10	Informasi disajikan dengan struktur yang rapi dan logis.	0	1	6	56	22	4.16
<b>Rata-Rata</b>		0	0	6	42	37	4.36

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.6 hasil analisis secara keseluruhan, nilai rata-rata variabel Kualitas Informasi adalah 4,36, yang menurut skala interpretasi berada pada

kategori “Sangat Setuju”. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas informasi yang dihasilkan oleh aplikasi SIMANTAP. Beberapa pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi antara lain:

- 1 Informasi yang saya terima dari SIMANTAP relevan dengan kewajiban pajak saya dengan skor rata-rata 4,66, menunjukkan bahwa pengguna merasa informasi yang disampaikan sangat sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka.
- 2 Informasi pajak mencakup seluruh kebutuhan saya dengan skor rata-rata 4,61.
- 3 Informasi yang ditampilkan sesuai dengan jenis pajak yang saya kelola dengan skor rata-rata 4,60.
- 4 Tidak ada informasi penting yang terlewat dengan skor rata-rata 4,60.

Pernyataan dengan nilai terendah, meskipun masih dalam kategori tinggi, adalah:

1. Saya menerima notifikasi atau informasi tepat waktu melalui SIMANTAP dengan skor rata-rata 4,05.
2. SIMANTAP selalu menyajikan informasi terbaru dengan skor rata-rata 4,08.
3. Saya jarang menemukan kesalahan data di SIMANTAP dengan skor rata-rata 4,11.

Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa meskipun secara umum kualitas informasi dinilai baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek ketepatan waktu pemberitahuan, ketersediaan informasi terbaru, dan minimnya kesalahan data.



Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa SIMANTAP telah menyajikan informasi yang lengkap, akurat, relevan, dan mudah dipahami, sehingga mampu memenuhi kebutuhan pengguna dalam pelaporan dan pengelolaan pajak daerah. Ini menjadi indikator penting bahwa sistem informasi publik yang baik tidak hanya harus berjalan stabil, tetapi juga mampu menyajikan konten informasi berkualitas tinggi.

#### 4.1.2.3 Tanggapan Responden Terhadap Variabel *E-Cervice Quality*

Variabel *E-Cervice Quality* dalam penelitian ini diukur melalui delapan pernyataan yang mencakup dimensi efisiensi, pemenuhan layanan, ketersediaan sistem, dan pribadi. Tujuan pengukuran ini adalah untuk menilai sejauh mana kualitas pelayanan digital dari aplikasi SIMANTAP dirasakan oleh pengguna dalam pelaporan dan pengelolaan pajak daerah.

**Tabel 4. 7 Hasil Jawaban Responden Variabel *E-Cervice Quality***

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
1	Saya dapat menyelesaikan proses pelaporan pajak dengan cepat menggunakan SIMANTAP.	0	1	1	39	44	4.48
2	SIMANTAP memudahkan saya dalam menghemat waktu pelayanan pajak.	0	0	4	39	42	4.45
3	Semua fitur SIMANTAP berfungsi sesuai dengan yang dijanjikan.	0	0	11	31	43	4.38
4	SIMANTAP menyediakan layanan yang saya butuhkan secara lengkap.	0	0	8	37	40	4.38
5	SIMANTAP selalu bisa diakses kapan pun saya perlukan.	0	0	6	31	48	4.49
6	Saya belum pernah mengalami SIMANTAP tidak bisa dibuka saat dibutuhkan.	0	2	8	39	35	4.25
7	Saya yakin data pribadi saya aman di SIMANTAP.	0	2	12	49	21	4.04
8	SIMANTAP menjaga kerahasiaan informasi yang saya berikan.	0	2	12	50	21	4.06

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
	<b>Rata-Rata</b>	0	1	8	39	37	4.32

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.7 hasil analisis, nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel *E-Service Quality* adalah sebesar 4,32, yang berada pada kategori “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum para responden merasa puas terhadap kualitas layanan digital yang diberikan oleh aplikasi SIMANTAP.

Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah:

- 1 SIMANTAP selalu bisa diakses kapan pun saya perlukan dengan skor rata-rata 4,49, menandakan bahwa aplikasi ini memiliki aksesibilitas tinggi dan ketersediaan sistem yang andal.
- 2 Saya dapat menyelesaikan proses pelaporan pajak dengan cepat menggunakan SIMANTAP dengan skor rata-rata 4,48.
- 3 SIMANTAP memudahkan saya dalam menghemat waktu pelayanan pajak dengan skor rata-rata 4,45.

Sementara itu, pernyataan dengan nilai rata-rata terendah, meskipun tetap berada pada kategori tinggi, yaitu:

- 1 Saya yakin data pribadi saya aman di SIMANTAP dengan skor rata-rata 4,04.
- 2 SIMANTAP menjaga kerahasiaan informasi yang saya berikan dengan skor rata-rata 4,06

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun pengguna cukup percaya terhadap aspek keamanan, isu privasi masih menjadi perhatian yang memerlukan penguatan, baik dari sisi sistem maupun komunikasi kepada pengguna.

Pernyataan lainnya seperti “Semua fitur SIMANTAP berfungsi sesuai dengan yang dijanjikan” dengan skor rata-rata 4,38, dan “SIMANTAP menyediakan layanan yang saya butuhkan secara lengkap” dengan skor rata-rata 4,38, menunjukkan bahwa SIMANTAP telah berhasil memenuhi ekspektasi pengguna terhadap kelengkapan dan keandalan layanan yang tersedia.

Secara keseluruhan, hasil ini mencerminkan bahwa SIMANTAP memiliki kualitas layanan digital yang baik, terutama dalam hal efisiensi dan keandalan akses, meskipun tetap perlu dilakukan perbaikan dan penguatan di aspek privasi pribadi dan keamanan informasi pengguna.

#### **4.1.2.4 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Variabel Kepuasan Pengguna dalam penelitian ini diukur menggunakan enam pernyataan yang mewakili dimensi efisiensi, efektivitas, dan kepuasan secara keseluruhan dalam penggunaan aplikasi SIMANTAP. Tujuan pengukuran ini adalah untuk memperoleh gambaran sejauh mana aplikasi SIMANTAP mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pengguna dalam pengelolaan kewajiban pajak daerah.

**Tabel 4. 8 Hasil Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna**

No	Pernyataan	Jawaban					Rata-rata
		STS	TS	N	S	SS	
1	Menggunakan SIMANTAP membuat saya lebih efisien dalam memenuhi kewajiban pajak.	0	0	1	34	50	4.58
2	Saya merasa terbantu dalam proses administrasi pajak dengan SIMANTAP.	0	0	1	38	46	4.53
3	SIMANTAP membantu saya menyelesaikan proses pelaporan pajak dengan baik.	0	0	1	36	48	4.55
4	Saya dapat mencapai tujuan penggunaan aplikasi pajak dengan SIMANTAP.	0	0	3	33	49	4.54
5	Secara keseluruhan saya puas menggunakan SIMANTAP.	0	0	3	38	44	4.48
6	Saya merasa pengalaman saya dalam menggunakan SIMANTAP sudah sesuai harapan.	0	0	3	37	45	4.49
<b>Rata-Rata</b>		0	0	2	36	47	4.53

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.8 hasil analisis, nilai rata-rata keseluruhan untuk variabel Kepuasan Pengguna adalah sebesar 4,53, yang termasuk dalam kategori “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa sangat puas terhadap pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi SIMANTAP. Pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi adalah:

- 1 Menggunakan SIMANTAP membuat saya lebih efisien dalam memenuhi kewajiban pajak dengan skor rata-rata 4,58, menunjukkan bahwa aplikasi ini sangat membantu pengguna dalam meningkatkan efisiensi pelaporan pajak.
- 2 SIMANTAP membantu saya menyelesaikan proses pelaporan pajak dengan baik dengan skor rata-rata 4,55.

- 3 Saya dapat mencapai tujuan penggunaan aplikasi pajak dengan SIMANTAP dengan skor rata-rata 4,54.
- 4 Saya merasa terbantu dalam proses administrasi pajak dengan SIMANTAP dengan skor rata-rata 4,53.

Dua pernyataan lainnya juga menunjukkan skor tinggi, yakni:

- 1 Saya merasa pengalaman saya dalam menggunakan SIMANTAP sudah sesuai harapan dengan skor rata-rata 4,49.
- 2 Secara keseluruhan saya puas menggunakan SIMANTAP dengan skor rata-rata 4,48.

Secara keseluruhan, hasil ini mengindikasikan bahwa SIMANTAP tidak hanya berfungsi dengan baik secara teknis dan informatif, tetapi juga memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan, sehingga berdampak positif pada kepatuhan dan kenyamanan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.

## **4.2 Hasil Uji Prasyarat Analisis Data**

### **4.2.1 Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk mengukur sejauh mana butir-butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur konstruk yang dimaksud, dalam hal ini adalah variabel Kualitas Sistem (X1). Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$ -hitung dengan  $r$ -tabel pada tingkat signifikansi 5% ( $\alpha = 0,05$ ) dan jumlah responden sebanyak 85 orang. Berdasarkan distribusi  $r$  tabel, diperoleh nilai  $r$ -tabel sebesar 0,213. Uji validitas menggunakan *Pearson Product-Moment Correlation* dengan kriteria sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (X1)

**Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem**

No	Item Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	X1.1	0.630	0.213	Valid
2	X1.2	0.706	0.213	Valid
3	X1.3	0.821	0.213	Valid
4	X1.4	0.785	0.213	Valid
5	X1.5	0.757	0.213	Valid
6	X1.6	0.759	0.213	Valid
7	X1.7	0.735	0.213	Valid
8	X1.8	0.728	0.213	Valid
9	X1.9	0.776	0.213	Valid
10	X1.10	0.782	0.213	Valid

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Dari tabel 4.9 hasil uji validitas terhadap 10 item pernyataan pada variabel Kualitas Sistem, diperoleh seluruh nilai r-hitung > r-tabel, dengan rentang nilai r-hitung antara 0,630 hingga 0,821. Hal ini menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam variabel Kualitas Sistem memiliki korelasi yang signifikan terhadap total skor dan dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel Kualitas Sistem (X1) dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam analisis selanjutnya karena telah memenuhi syarat validitas instrumen.

2. Variabel Kualitas Informasi (X2)

**Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi**

No	Item Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	X2.1	0.658	0.213	Valid
2	X2.2	0.603	0.213	Valid
3	X2.3	0.65	0.213	Valid
4	X2.4	0.625	0.213	Valid
5	X2.5	0.628	0.213	Valid
6	X2.6	0.734	0.213	Valid
7	X2.7	0.756	0.213	Valid
8	X2.8	0.731	0.213	Valid

No	Item Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
9	X2.9	0.601	0.213	Valid
10	X2.10	0.612	0.213	Valid

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan dari tabel 4.10 hasil pengujian, seluruh 10 item pernyataan pada variabel Kualitas Informasi memiliki nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , yaitu berkisar antara 0,601 hingga 0,756. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan memiliki korelasi positif yang signifikan terhadap total skor dan dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Informasi (X2) telah memenuhi kriteria validitas dan layak digunakan dalam analisis selanjutnya.

### 3. Variabel *E-Cervice Quality* (X3)

**Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel *E-Cervice Quality***

No	Item Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	X3.1	0.765	0.213	Valid
2	X3.2	0.726	0.213	Valid
3	X3.3	0.720	0.213	Valid
4	X3.4	0.793	0.213	Valid
5	X3.5	0.672	0.213	Valid
6	X3.6	0.719	0.213	Valid
7	X3.7	0.548	0.213	Valid
8	X3.8	0.510	0.213	Valid

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.11 hasil uji validitas terhadap delapan item pernyataan pada variabel *E-Cervice Quality*, seluruh item memiliki nilai  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ , yaitu berada dalam rentang 0,510 hingga 0,793. Artinya, semua butir instrumen valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, seluruh indikator pada

variabel *E-Cervice Quality (X3)* terbukti valid dan relevan untuk mengukur kualitas layanan aplikasi secara elektronik sesuai dengan persepsi pengguna.

#### 4. Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

**Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna**

No	Item Pertanyaan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
1	Y.1	0.787	0.213	Valid
2	Y.2	0.866	0.213	Valid
3	Y.3	0.890	0.213	Valid
4	Y.4	0.910	0.213	Valid
5	Y.5	0.885	0.213	Valid
6	Y.6	0.839	0.213	Valid

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.12 hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh enam item pernyataan memiliki r-hitung yang jauh lebih besar dari r-tabel, yakni berkisar antara 0,787 hingga 0,910. Hal ini membuktikan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel Kepuasan Pengguna memiliki korelasi signifikan dengan skor total dan dapat dinyatakan valid. Dengan demikian, seluruh indikator pada variabel Kepuasan Pengguna (Y) terbukti valid dan layak digunakan untuk pengujian selanjutnya dalam penelitian ini.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen kuesioner dalam penelitian ini dapat memberikan hasil yang konsisten dan stabil apabila digunakan dalam pengukuran yang berulang. Pengujian reliabilitas menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*, dengan kriteria bahwa suatu instrumen dianggap reliabel apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70.



**Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas**

No	Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Kualitas Sistem	0.912	Reliabel
2	Kualitas Informasi	0.856	Reliabel
3	<i>E-Cervice Quality</i>	0.829	Reliabel
4	Kepuasan Pengguna	0.931	Reliabel

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan hasil pengolahan data, nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

- 1 Kualitas Sistem memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,912, yang menunjukkan bahwa instrumen ini sangat reliabel.
- 2 Kualitas Informasi memperoleh nilai 0,856, yang termasuk dalam kategori reliabel.
- 3 *E-Cervice Quality* memiliki nilai 0,829, yang menunjukkan reliabilitas tinggi.
- 4 Kepuasan Pengguna menunjukkan nilai tertinggi yaitu 0,931, yang mengindikasikan reliabilitas yang sangat kuat.

Seluruh variabel dalam penelitian ini memiliki nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,70$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen yang digunakan memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak untuk digunakan dalam pengujian lebih lanjut.

### **4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik**

#### **4.3.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi terdistribusi secara normal. Salah satu metode yang digunakan dalam penelitian ini

adalah *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan koreksi *Lilliefors*, yang menguji normalitas berdasarkan residual tak terstandarisasi. Asumsi normalitas diperlukan untuk memastikan validitas pengujian statistik dengan signifikansi 5%, khususnya dalam analisis regresi dan uji hipotesis.

**Tabel 4. 14 Hasil Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.36528689
Most Extreme Differences	Absolute	0.096
	Positive	0.096
	Negative	-0.068
Test Statistic		0.096
Asymp. Sig. (2-tailed)		.051 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan hasil uji normalitas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,051. Karena nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual terdistribusi secara normal. Dengan demikian, data dalam penelitian ini memenuhi asumsi normalitas, yang berarti model regresi layak untuk digunakan dalam analisis lanjutan.

#### **4.3.2 Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan linear yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Kriteria yang

digunakan adalah Jika  $VIF \geq 10$  dan  $Tolerance \leq 0.1$ , maka terdapat multikolinieritas. Berikut adalah hasil uji multikolinieritas:

**Tabel 4. 15 Hasil Uji Multikolinieritas**

Model	Tolerance	VIF	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0.399	2.504	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Informasi (X2)	0.450	2.220	Bebas Multikolinieritas
<i>E-Cervice Quality</i> (X3)	0.279	3.585	Bebas Multikolinieritas

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Tabel 4.15 diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai VIF dibawah 10 dan nilai tolerance diatas 0.1. Berdasarkan hasil uji multikolinearitas variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai Tolerance sebesar 0.399 dan VIF sebesar 2.504. Variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki nilai Tolerance sebesar 0.450 dan VIF sebesar 2.220. Variabel *E-Cervice Quality* (X3) memiliki nilai Tolerance sebesar 0.279 dan VIF sebesar 3.585.

Seluruh variabel memiliki nilai Tolerance di atas 0.10 dan nilai VIF di bawah 10. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat multikolinearitas di antara variabel-variabel independen dalam model regresi. Dengan demikian, data dinyatakan bebas dari gejala multikolinearitas dan layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya.

#### **4.3.3 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksi heteroskedastisitas adalah uji Glejser, yaitu dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen.

**Tabel 4. 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.195	1.129		1.943	0.055
Kualitas Sistem (X1)	0.026	0.033	0.134	0.781	0.437
Kualitas Informasi (X2)	0.010	0.036	0.043	0.269	0.789
<i>E-Cervice Quality</i> (X3)	-0.078	0.048	-0.333	-1.623	0.108

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan hasil uji Glejser pada tabel di atas, diperoleh nilai signifikansi (Sig.) masing-masing variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.437, Kualitas Informasi (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.789, *E-Cervice Quality* (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.108, Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika nilai signifikansi  $> 0.05$ , maka tidak terjadi heteroskedastisitas dan jika nilai signifikansi  $< 0.05$ , maka terjadi heteroskedastisitas. Karena seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di atas 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas dalam model regresi ini. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi klasik mengenai kestasioneran varians error (homoskedastisitas).

#### 4.3.4 Uji Linieritas

Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel independen dan variabel dependen terdapat hubungan yang bersifat linear. Pengujian ini penting untuk memastikan bahwa model regresi linear yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan karakteristik data. Berikut adalah hasil uji linearitas:

**Tabel 4. 17 Hasil Uji Linearitas**

<b>Model</b>	<b>Linearity</b>	<b>Deviation from Linearity</b>	<b>Keterangan</b>
Total Kepuasan Pengguna (Y) * Total Kualitas Sistem (X1)	0.000	0.328	Hubungan Linier
Total Kepuasan Pengguna (Y) * Total Kualitas Informasi (X2)	0.000	0.777	Hubungan Linear
Total Kepuasan Pengguna (Y) * Total <i>E-Cervice Quality</i> (X3)	0.000	0.087	Hubungan Linear

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Uji linearitas dilakukan dengan melihat dua nilai signifikansi, yaitu *Linearity* dan *Deviation from Linearity*. Adapun kriteria pengambilan keputusan dalam uji linearitas adalah jika nilai signifikansi pada kolom *Linearity*  $< 0.05$  dan nilai signifikansi pada kolom *Deviation from Linearity*  $> 0.05$ , maka hubungan antara variabel dikatakan linear. Sebaliknya, jika nilai signifikansi pada kolom *Deviation from Linearity*  $\leq 0.05$ , maka hubungan tidak linear. Berdasarkan hasil uji linearitas pada tabel:

1. Hubungan antara Kualitas Sistem (X1) dan Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan nilai *Linearity* sebesar 0.000 dan *Deviation from Linearity* sebesar 0.328.
2. Hubungan antara Kualitas Informasi (X2) dan Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan nilai *Linearity* sebesar 0.000 dan *Deviation from Linearity* sebesar 0.777.
3. Hubungan antara *E-Cervice Quality* (X3) dan Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan nilai *Linearity* sebesar 0.000 dan *Deviation from Linearity* sebesar 0.087.

Seluruh variabel menunjukkan nilai signifikansi *Linearity* di bawah 0.05 dan nilai *Deviation from Linearity* di atas 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang linear antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memenuhi asumsi linearitas.

#### 4.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan dan parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri dari Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan *E-Cervice Quality* (X3), sedangkan variabel dependen adalah Kepuasan Pengguna (Y). Berikut adalah hasil analisis regresi linier berganda dengan menggunakan SPSS:

**Tabel 4. 18 Uji Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	1.523	1.855		0.821	0.414
Total Kualitas Sistem (X1)	0.250	0.054	0.396	4.665	0.000
Total Kualitas Informasi (X2)	0.013	0.060	0.017	0.218	0.828
Total <i>E-Cervice Quality</i> (X3)	0.404	0.079	0.520	5.118	0.000

a. Dependent Variable: Total Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26

Dari tabel 4.23 diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e_1$$

$$Y = 1.523 + 0.250X_1 + 0.013X_2 + 0.404X_3 + 1.855$$

Dari persamaan Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $< 0.05$ ) dan nilai koefisien regresi sebesar 0.250, yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas sistem yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka.
2. Variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.828 ( $> 0.05$ ) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0.013, yang berarti tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Meskipun informasi dianggap relevan, namun persepsi pengguna terhadap kepuasan secara keseluruhan tidak dipengaruhi secara langsung oleh kualitas informasi yang disediakan SIMANTAP.
3. Variabel *E-Cervice Quality* (X3) memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 ( $< 0.05$ ) dan nilai koefisien regresi sebesar 0.404, menunjukkan bahwa variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan elektronik yang diberikan oleh SIMANTAP, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut.

## 4.5 Uji Hipotesis

### 4.5.1 Uji t

Uji T menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel independen secara individu dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian ini

menggunakan level signifikansi sebesar 0.05. Berikut hasil uji hipotesis pada penelitian ini menggunakan SPSS 26.

1. Hipotesis 1 : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pada hipotesis pertama, yang diuji adalah pengaruh Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP (Y).

**Tabel 4. 19 Hasil Uji t Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel Bebas	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
Kualitas Sistem (X1)	0.396	4.665	0.000

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.19 hasil uji t Nilai koefisien Beta (*Standardized Coefficient*) sebesar 0.396, nilai t hitung sebesar 4.665, dan nilai signifikansi (Sig.) = 0.000. Kriteria pengujian jika nilai Sig. < 0.05, maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan jika nilai Sig. > 0.05, maka  $H_1$  ditolak dan  $H_0$  diterima berarti variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung. Artinya, semakin baik kualitas sistem aplikasi SIMANTAP yang dirasakan oleh pengguna (seperti reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan waktu respons sistem),



maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil Uji t pada penelitian ini maka hipotesis 1 diterima yang berarti ada pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.

2. Hipotesis 2 : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pada hipotesis kedua, yang diuji adalah pengaruh Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP (Y).

**Tabel 4. 20 Hasil Uji t Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel Bebas	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
Kualitas Informasi (X2)	0.017	0.218	0.828

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.20 hasil uji t Nilai koefisien Beta (*Standardized Coefficient*) sebesar 0.017, nilai t hitung sebesar 0.218, dan nilai signifikansi (Sig.) = 0.838. Kriteria pengujian jika nilai Sig. < 0.05, maka H<sub>2</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, yang berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan jika nilai Sig. > 0.05, maka H<sub>2</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima berarti variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.828 > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Informasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung. Artinya, meskipun

kualitas informasi yang tersedia dalam aplikasi (seperti kelengkapan, relevansi, akurasi, ketepatan waktu, dan format) dianggap penting, namun secara statistik tidak memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi SIMANTAP.

Berdasarkan hasil Uji t pada penelitian ini maka hipotesis 2 ditolak yang berarti tidak ada pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

3. Hipotesis 3 : *E-Cervice Quality* berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis secara parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pada hipotesis ketiga, yang diuji adalah pengaruh *E-Cervice Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP (Y).

**Tabel 4. 21 Hasil Uji t *E-Cervice Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna**

Variabel Bebas	Standardized Coefficients	t	Sig.
	Beta		
<i>E-Cervice Quality</i> (X3)	0.520	5.118	0.000

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.21 hasil uji t Nilai koefisien Beta (*Standardized Coefficient*) sebesar 0.520, nilai t hitung sebesar 5.118, dan nilai signifikansi (Sig.) = 0.000. Kriteria pengujian jika nilai Sig. < 0.05, maka H<sub>3</sub> diterima dan H<sub>0</sub> ditolak, yang berarti variabel independen berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen dan jika nilai Sig. > 0.05, maka H<sub>3</sub> ditolak dan H<sub>0</sub> diterima berarti variabel independen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Dengan nilai signifikansi sebesar 0.000 < 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa *E-*

*Cervice Quality* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung. Artinya, semakin baik kualitas layanan elektronik (*e-service*) yang diberikan oleh aplikasi SIMANTAP—meliputi efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan privasi—maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil Uji t pada penelitian ini maka hipotesis diterima yang berarti ada pengaruh antara *E-Cervice Quality* terhadap kepuasan pengguna.

#### 4.5.2 Uji F

Uji F dilakukan untuk menguji pengaruh secara simultan dari semua variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam konteks penelitian ini, yang diuji adalah apakah Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan *E-Cervice Quality* (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP (Y).

**Tabel 4. 22**  
**Hasil Uji FKualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan *E-Cervice Quality* (X3) terhadap Kepuasan Pengguna**

	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	515.7762	3	171.9254	88.94017	.000b
	Residual	156.5767	81	1.933046		
	Total	672.3529	84			

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan hasil pengujian diperoleh nilai F hitung sebesar 88.940, nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0.000, dan derajat bebas (df) regresi sebanyak 3, residual berjumlah 81. Kriteria Pengujian jika nilai Sig. < 0.05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$

diterima, artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan dan jika nilai Sig. > 0.05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, artinya terdapat pengaruh simultan yang signifikan. Karena nilai signifikansi sebesar  $0.000 < 0.05$ , maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan *E-Cervice Quality* (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak digunakan untuk memprediksi variabel kepuasan pengguna berdasarkan ketiga variabel bebas tersebut secara simultan.

#### 4.5.3 Koefisien Determinasi $R^2$

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan model regresi dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) adalah sebagai berikut.

**Tabel 4. 23 Hasil Nilai Koefisien Determinasi  $R^2$**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.876 <sup>a</sup>	0.767	0.758	1.390

*Sumber : Hasil Olah Data SPSS 26*

Berdasarkan tabel 4.23 hasil koefisien determinasi dilihat dari nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0.767. Nilai tersebut menunjukkan bahwa sebesar 76,7% variasi dari Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP BAPENDA Kota Bandar Lampung dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality* secara bersama-sama. Sedangkan sisanya sebesar 23,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0.758 memperkuat keandalan model, yang mengindikasikan bahwa model regresi tetap stabil meskipun telah dikoreksi terhadap jumlah prediktor yang digunakan.

## **4.6 Pembahasan Hipotesis**

### **4.6.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 4.665 dengan nilai signifikansi 0.000, yang berarti lebih kecil dari taraf signifikan 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP.

Artinya, semakin baik reliabilitas, fleksibilitas, integrasi, aksesibilitas, dan kecepatan respons sistem dalam aplikasi SIMANTAP, maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan keandalan sistem merupakan faktor utama dalam meningkatkan kepuasan dan penerimaan teknologi oleh pengguna.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pebriandeski et al. (2024), yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Ngampooz. Penelitian tersebut menekankan bahwa reliabilitas, fleksibilitas, dan kecepatan akses sistem menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Selain itu, penelitian Fauzia et al. (2024)

juga mendukung hasil ini, di mana Kualitas Sistem memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *Depok Single Window* (DSW). Kedua penelitian tersebut memperkuat argumen bahwa sistem yang berkualitas mampu memenuhi kebutuhan pengguna, sehingga meningkatkan kepuasan mereka.

#### **4.6.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki t hitung sebesar 0.218 dan nilai signifikansi sebesar 0.828, yang jauh lebih besar dari 0.05. Hal ini mengindikasikan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP.

Dengan demikian, meskipun informasi yang disediakan dalam aplikasi dinilai cukup lengkap, relevan, dan akurat, namun persepsi terhadap kualitas informasi tidak secara langsung memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Hal ini bisa disebabkan karena pengguna lebih memprioritaskan aspek kemudahan penggunaan sistem dan kualitas layanan elektronik daripada informasi itu sendiri.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi SIMANTAP. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febrianti dan Fiddin (2024), yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIPD. Penelitian tersebut mengindikasikan bahwa meskipun informasi yang disediakan akurat dan relevan, pengguna lebih memprioritaskan aspek lain seperti kemudahan sistem dan kualitas layanan. Namun, hasil ini berbeda dengan penelitian Usman et al. (2024), yang menemukan bahwa Kualitas Informasi

berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih aplikasi Ebiliu di Gorontalo. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh karakteristik pengguna dan konteks aplikasi yang berbeda.

#### **4.6.3 Pengaruh *E-Cervice Quality* terhadap Kepuasan Penguuna**

Berdasarkan hasil uji t, variabel *E-Cervice Quality* (X3) memiliki t hitung sebesar 5.118 dan nilai signifikansi 0.000, lebih kecil dari 0.05. Ini menunjukkan bahwa *E-Cervice Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Dengan kata lain, efisiensi pelayanan, pemenuhan fitur, ketersediaan sistem, serta keamanan data dalam aplikasi SIMANTAP terbukti meningkatkan kepuasan pengguna. Hasil ini juga mendukung teori *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) yang menekankan pentingnya kualitas layanan elektronik sebagai pendorong utama adopsi dan kepuasan pengguna teknologi dalam organisasi publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *E-Cervice Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Temuan ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Saragih dalam Rediyono dan Putera (2024), yang menyatakan bahwa *E-Cervice Quality* yang memenuhi harapan pengguna mampu meningkatkan kepuasan secara keseluruhan. Penelitian tersebut menekankan pentingnya efisiensi, pemenuhan kebutuhan, dan keamanan data dalam meningkatkan pengalaman pengguna. Selain itu, penelitian Septiyawati et al. (2025) juga mendukung hasil ini, di mana *E-Cervice Quality* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi JAMSOSTEK Mobile (JMO). Kedua penelitian

tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan elektronik menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan pengguna.

#### **4.6.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality* terhadap Kepuasan Pengguna**

Hasil uji F menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 88.940 dengan nilai signifikansi 0.000, yang berarti seluruh variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0.767 menunjukkan bahwa 76,7% variasi dari Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality*, sementara sisanya sebesar 23,3% dijelaskan oleh variabel lain di luar model.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan *E-Cervice Quality* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hutapea dan Hegarini (2024), yang menyatakan bahwa Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-commerce TikTok. Selain itu, penelitian Muyasaroh et al. (2023) juga mendukung hasil ini, di mana Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna fintech XYZ di Jawa Barat. Kedua penelitian tersebut memperkuat argumen bahwa kombinasi antara performa teknis sistem, mutu informasi, dan kualitas layanan elektronik menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan pengguna aplikasi digital.



Hasil ini memperkuat temuan bahwa keberhasilan sistem aplikasi pelayanan publik digital seperti SIMANTAP sangat dipengaruhi oleh performa teknis sistem dan mutu pelayanan elektronik yang ditawarkan.