**BAB IV**

**HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

1. **Deskripsi Data**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP (Study Kasus pada KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah”. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dari kuiseoner yang di sebar pada pegawai Kantor KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah. Deskriptif merupakan deskripsi dari data yang ada gambaran data yang digunakan dalam proses untuk perhitungan tahap selanjutnya (menguji hipotesis).

1. **Deskripsi Objek Penelitian**
	* + 1. **Profil Kantor**

Kantor Pelayanan dan Penyuluhan Pajak (K2KP) Bandar Jaya dibentuk berdasarkan Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 443/KMK.01/2011 tanggal 23 Juli 2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak, Kantor Pelayanan Pajak, Kantor Pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan, Kantor Pemeriksaaan dan Penyidikan Pajak dan Kantor Penyuluhan dan Pengamatan Potensi Pajak. Berdasarkan keputusan tersebut, KP2KP Bandar Jaya merupakan pecahan dari KPP Metro. Pemecahan tersebut menyebabkan juga pemecahan wilayah administrasi Wajib Pajak yang semula dibawahi oleh KPP Metro juga dibagi dengan KP2KP Bandar Jaya. Adapun wilayah kerja hasil KP2KP Bandar Jaya terdiri dari 28 kecamatan yang ada di Lampung Tengah.

1. **Hasil Pengumpulan Data**

Pada pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara memberikan kuesioner kepada responden penelitian yaitu pegawai pengguna SIDJP pada KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah. Hasil pengumpulan data berupa kuesioner sebagai berikut:

**Tabel 4.1**

**Hasil Pengumpulan Data Kuesioner**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Keterangan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| Kuesioner yang disebar | 35 | 100% |
| Kuesioner yang tidak kembali | 0 | 0% |
| Kuesioner yang digunakan | 35 | 100% |

 Sumber : diolah dengan spss 2020

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa dari 35 kuesioner yang telah disebarkan secara langsung kepada responden dan kuesioner yang kembali untuk dianalisis adalah 35 responden. Setelah data terkumpul, kemudian data diedit *(editing)*, diberi kode *(coding),* dan ditabulasikan *(tabulating)*. Untuk selanjutnya dianalisis dengan bantuan program statistik komputer *SPSS 20.0.*

# Analisis Deskriptif

Deskripsi responden digunakan untuk melihat latar belakang responden sebelum dilakukan penelitian selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 35 (tiga puluh lima) reponden ,maka dapat diidentifikasikan mengenai karakteristik responden sebagai berikut:

# Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.2 sebagai berikut:

**Tabel 4.2**

**Jenis Kelamin Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **Persentase** |
| Laki-Laki | 15 | 42,8% |
| Perempuan | 20 | 57,2% |

 Sumber : diolah dengan spss 2020

Berdasarkan tabel 4.2 dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar adalah laki-laki sebanyak 15 responden atau 42,8% dan perempuan sebanyak 20 responden atau 57,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna SIDJP KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah berjenis kelamin perempuan.

# Umur

Berdasarkan umur, maka responden dalam penelitian ini disklasifikasikan pada table 4.3 sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Umur Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Umur** | **Jumlah** | **Persentase** |
| 20-25 tahun | 14 | 40% |
| 26-50 tahun | 21 | 60% |

 Sumber : diolah dengan spss 2020

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah umur responden 26-50 tahun sebanyak 21 responden atau 60%, selain itu umur responden dengan rentan usia 20-25 tahun sebanyak 14 respon atau 40%.

# Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan, maka responden dalam penelitian ini diklasifikasikan pada tabel 4.4 sebagai berikut:

**Tabel 4.4**

**Tingkat Pendidikan Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Pendidikan** | **Jumlah** | **Persentase** |
| SMA | 6 | 17,1% |
| D3 | 10 | 28,6% |
| S1 | 11 | 31,4% |
| S2 | 2 | 5,8% |
| Lainnya | 6 | 17,1% |

 Sumber : diolah dengan spss 2020

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini adalah sebagian besar berpendidikan S1 sebanyak 11 responden atau 31,4%, S2 sebesar 2 responden atau 5,8%, D3 sebesar 10 responden 28,6%, SMA sebesar 6 responden atau 17,1% dan lainnya sebesar 6 responden atau 17,1%.

**4.2 Hasil Analisis Data**

1. **Uji Validitas**

Uji validitas digunakan untuk menghitung *valid* tidaknya suatu kuisoner. Instrumen dapat dikatakan *valid* apabila mampu mengukur apa yang seharusnya diukur dengan mampu mengungkapkan data yang diteliti secara tepat. Butir pertanyaan dikatakan *valid* apabila korelasi nilai r hitung > r tabel.

1. **Kepuasan Pengguna(Y)**

Kuisoner penelitian Kepuasan Pengguna (Y) terdiri atas 6 item. Hasil perhitungan korelasi skor setiap butir penyataan dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 4.5**

**Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No Item | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | Y.1 | 0,635 | 0,334 | *Valid* |
| 2 | Y.2 | 0,800 | 0,334 | *Valid* |
| 3 | Y.3 | 0,851 | 0,334 | *Valid* |
| 4 | Y.4 | 0,858 | 0,334 | *Valid* |
| 5 | Y.5 | 0,749 | 0,334 | *Valid* |
| 6 | Y.6 | 0,448 | 0,334 | *Valid* |

Hasil pengujian validitas item kuisoner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel (Y) memiliki nilai di atas 0,334 disimpulkan bahwa item kuisoner penelitian dikatakan dapat digunakan dan diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa item angket variabel Kepuasan Pengguna (Y) valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

1. **Kualitas Sistem (X1)**

Kuisoner penelitian variabel kualitas sistem (X1) terdiri atas 7 item. Hasil perhitungan korelasi skor setiap butir penyataan dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 4.6**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X1)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No Item | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | X1.1 | 0,833 | 0,334 | *Valid* |
| 2 | X1.2 | 0,608 | 0,334 | *Valid* |
| 3 | X1.3 | 0,462 | 0,334 | *Valid* |
| 4 | X1.4 | 0,587 | 0,334 | *Valid* |
| 5 | X1.5 | 0,463 | 0,334 | *Valid* |
| 6 | X1.6 | 0,546 | 0,334 | *Valid* |
| 7 | X1.7 | 0,434 | 0,334 | *Valid* |

Hasil pengujian validitas item kuisoner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel variabel Kualitas Sistem (X1) memiliki nilai di atas 0,334 disimpulkan bahwa item kuisoner penelitian dikatakan dapat digunakan dan diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa item angket variabel Kualitas Sistem (X1) valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

1. **Kualitas Informasi (X2)**

Kuisoner penelitian variabel Kualitas Informasi (X2) terdiri atas 7 item. Hasil perhitungan korelasi skor setiap butir penyataan dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 4.7**

**Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No Item | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | X2.1 | 0,604 | 0,334 | *Valid* |
| 2 | X2.2 | 0,639 | 0,334 | *Valid* |
| 3 | X2.3 | 0,801 | 0,334 | *Valid* |
| 4 | X2.4 | 0,588 | 0,334 | *Valid* |
| 5 | X2.5 | 0,454 | 0,334 | *Valid* |
| 6 | X2.6 | 0,561 | 0,334 | *Valid* |
| 7 | X2.7 | 0,582 | 0,334 | *Valid* |

Hasil pengujian validitas item kuisoner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel Kualitas Informasi (X2) memiliki nilai di atas 0,334 disimpulkan bahwa item kuisoner penelitian dikatakan dapat digunakan dan diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa item angket variabel Kualitas Informasi (X2) valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

1. **Persepi Kegunaan(X3)**

Kuisoner penelitian variabel persepsi kegunaan (X3) terdiri atas 6 item. Hasil perhitungan korelasi skor setiap butir penyataan dapat dilihat dalam tabel berikut :

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Persepsi Kegunaan (X3)**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No Item | Variabel | rhitung | rtabel | Keterangan |
| 1 | X3.1 | 0,603 | 0,334 | *Valid* |
| 2 | X3.2 | 0,603 | 0,334 | *Valid* |
| 3 | X3.3 | 0,863 | 0,334 | *Valid* |
| 4 | X3.4 | 0,878 | 0,334 | *Valid* |
| 5 | X3.5 | 0,769 | 0,334 | *Valid* |
| 6 | X3.6 | 0,578 | 0,334 | *Valid*  |

Hasil pengujian validitas item kuisoner menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam setiap variabel Persepsi Kegunaan (X3) memiliki nilai di atas 0,334 disimpulkan bahwa item kuisoner penelitian dikatakan dapat digunakan dan diterima. Sehingga dapat dikatakan bahwa item angket variabel Persepsi Kegunaan (X3) valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel yang diteliti.

**4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan dengan metode *Alpha cronbach*. Hasil perhitungan koefisien reliabilitas untuk setiap variabel. Pengukuran *reliable* atau tidaknya suatu variabel dilakukan dengan uji statistik menggunakan Cronbach Alpha. Menurut Ghozal (2013) suatu variabel atau konstruk dikatakan *reliabel* jika nilai Cronbach Alpha > 0,70. Berdasarkan nilai tabel tersebut merupakan ketentuan nilai reliabilitas, maka dapat dilihat hasil pengujian sebagai berikut :

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Reliabilitas**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Cronbach Alpha*** | **Nilai Kritis** | **Keterangan** |
| Kualitas Sistem | 0,728 | > 0,70 | Reliabel |
| Kualitas Informasi | 0,738 | > 0,70 | Reliabel |
| Persepsi Kegunaan | 0,780 | >0,70 | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna | 0,783 | > 0,70 | Reliabel |

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa nilai r *alpha cronbach* yang penyataan/kuisoner disebarkan kepada 35 responden untuk variabel Kepuasan Pengguna (Y) dari 6 butir pernyataan didapatkan hasil 0,783 dinyatakan reliabel. Pada variabel Kualitas Sistem (X1) dari 7 butir penyataan didapatkan hasil 0,728 dinyatakan reliabel. Pada variabel kualitas informasi (X2) dari 7 butir pernyataan didapatkan hasil 0,738 dinyatakan reliabel. Pada variabel persepsi kegunaan (X3) dari 6 penyataan didapatkan hasill 0,780 dinyatakan reliabel.

**4.3 Hasil Uji Persyaratan Analisis Data**

**4.3.1** **Statistik Deskriptif**

Stasistik deskriptif merupakan gambaran awal terhadap pola penyebaran variabel penelitian. Dengan tujuan untuk memberikan gambaran kondisi dan populasi penelitian yang bermanfaat dalam pembahasn sehingga dapat melihat nilai rata-rata (mean), nilai terendah (min), nilai tertinggi (max), dan penyimpangan data dari rata-rata (standar deviation). Hasil statistik deskripstif pada penelitian ini disajikan sebagai berikut :

Tabel 4.3.1

Statistik Deskriftif

|  |
| --- |
|  |
|  | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
| Kualitas Sistem | 35 | 4 | 6 | 4.89 | .404 |
| Kualitas Informasi | 35 | 4 | 5 | 4.80 | .406 |
| Persepsi Kegunaan | 35 | 4 | 6 | 4.83 | .453 |
| Kepuasan Pengguna | 35 | 3 | 5 | 4.83 | .453 |
| Valid N (listwise) | 35 |  |  |  |  |

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2020)

Hasil analisis statistic deskriptif menunjukkan nilai terendah, nilai tertinggi, mean, dan standar deviasi dan masing-masing variabel. Berdasarkan table 4.3 dapat diketahui gambaran tentang distribusi sebagai berikut :

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa :

1. Dalam variabel Kepuasan Pengguna (Y) menunjukkan skor terendah dalam variabel pencegahan kecurangan sebesar 3 atau agak tidak setuju dan skor tertinggi yaitu 5 atau setuju. Serta mean sebesar 4,83 atau setuju dan standar deviasi 0,453. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata skor Kepuasan pengguna (Y) tinggi.
2. Dalam variabel Kualitas Sistem (X1) menunjukkan skor terendah dalam variabel pencegahan kecurangan sebesar 4 atau agak setuju dan skor tertinggi yaitu 6 atau sangat setuju. Serta mean sebesar 4,89 atau setuju dan standar deviasi 0,404. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas sistem (X1) tinggi.
3. Dalam variabel Kualitas Informasi (X2) menunjukkan skor terendah dalam variabel pencegahan kecurangan sebesar 4 atau agak setuju dan skor tertinggi yaitu 5 atau setuju. Serta mean sebesar 4,80 atau setuju dan standar deviasi 0,406. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata skor kualitas Informasi (X2) tinggi.
4. Dalam variabel Persepsi Kegunaan (X3) menunjukkan skor terendah dalam variabel pencegahan kecurangan sebesar 4 atau agak setuju dan skor tertinggi yaitu 6 atau sangat setuju. Serta mean sebesar 4,83 atau setuju dan standar deviasi 0,453. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata skor Persepsi Kegunaan (X3) tinggi.
5. **Uji Asumsi Klasik**
6. **Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui varians pengganggu atau residual berdistribusi secara normal dan serta untuk menghindari adanya bias dalam model regresi. Pengujian normalitas data dalam penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dengan membuat hipotesis, apabila nilai signifikan lebih besar dari 0.05 maka H0 diterima, sedangkan jika nilai signifikan lebih kecil dari 0.05 maka H0 ditolak.

**Tabel 4.11**

**Uji Normalitas**

|  |
| --- |
| **One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test** |
|  | Unstandardized Residual |
| N | 35 |
| Normal Parametersa,b | Mean | 0E-7 |
| Std. Deviation | 1.35965382 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .112 |
| Positive | .087 |
| Negative | -.112 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | .663 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .772 |
| a. Test distribution is Normal. |
| b. Calculated from data. |

Berdasarkan tabel diatas, hasil uji normalitas menunjukkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,772 > α 0,05. Dari hasil tersebut bahwa nilai signifikan dengan uji one sampel kolmogorov-smirnov untuk semua variabel lebih besar dari 0,05, sehingga dipat disimpulkan bahwa data-data pada penelitian ini terdistribusi secara normal dan penelitian dapat dilanjutkan dengan mengunakan uji parameterik.

1. **Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas dapat dilakukan dengan membandingkan antara koefisien determinansi simultan dengan determinansi antar variabel. Uji multikolinearlitas bertujuan untuk menguji model regersi ditemukan korelasi antar variabel indenpenden. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel indenpenden (Ghozali, 2013). Maka uji jenis ini digunakan untuk penelitian dengan variabel indenpenden dilihat dengan menganalisis nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Prosedur pengujian :

1. Jika nilai VIF > 10.00 maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai VIF < 10.00 maka tidak ada gejala multikolinieritas

1. Jika nilai Tolerance < 0,01 maka ada gejala multikolinieritas

Jika nilai Toletance > 0,1 maka tidak ada gejala multikolinieritas

**Tabel 4.13**

**Uji Multikolinieritas**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Collinearity Statistics |
| Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) |  |  |
| Kualitas Sistem | .629 | 1.589 |
| Kualitas Informasi | .492 | 2.033 |
| Persepsi Kegunaan | .424 | 2.359 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna |

 Sumber : Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS (2020)

Bserdasarkan tabel diatas pengujian multikolinieritas menunjukkan keseluruhan nilai *tolerance* variabel diatas 0,10 (> 0,10). Hasil perhitungan VIF juga menunjukkan nilai keseluruhan variabel di bawah 10 (≤10). Dengan demikian dapat disimpulkan tidak mengalami multikolinieritas.

1. **Uji Heteroskedatisitas**

Dasar Pengambilan Uji Heteroskedastisistas gletser

* Jika nilai signifikansi (sig) antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas

**Tabel 4.14**

**Uji Heteroskedatisitas**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| Beta |
| 1 | (Constant) |  | 4.216 | .000 |
| Kualitas Sistem | -.180 | -.956 | .347 |
| Kualitas Informasi | -.129 | -.607 | .548 |
| Persepsi Kegunaan | -.329 | -1.436 | .161 |

a. Dependent Variable: abs

Analisis uji Heteroskedatisistas

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| x/y | Kualitas Sistem | Kualitas Informasi | Persepsi Kegunaan |
| Sig | 0,347 > 0,05 | 0,548 > 0,05 | 0,161 > 0,05 |
| Kesimpulan | Tidak Terjadi Masalah Heteroskedastisitas | Tidak Terjadi Masalah Heteroskedastisitas | Tidak Terjadi Masalah Heteroskedastisitas |

Berdasarkan dari table diatas terlihat bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Persepsi Kegunaan memiliki signivikan > 0,05 (0,347 > 0,05 , 0,548 > 0,05 , 0,161 > 0,05). Artinya keseluruhan variabel memenuhi syarat terhindar dari heteroskedatisitas.

1. **Uji Regresi Linier**

**Tabel 4.5.1**

**Uji Regresi Linier**

|  |
| --- |
| **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.744 | 3.393 |  |
| Kualitas Sistem | .202 | .105 | .269 |
| Kualitas Informasi | .134 | .122 | .174 |
| Persepsi Kegunaan | .433 | .161 | .457 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna |

Berdasarkan tabel diatas dari hasil koefisien adalah melihat persamaan regresi linier berganda dan pengujian hipotesis dengan statistik t untuk masing-masing variabel independent.

Yi = α + β1X1 + β2X2 + β3X3 + β4X4 +e

Atau

4,744 = 0,202(X1) + 0,134(X2) + 0,445(X3) + e

1. Koefisien regresi untuk Kualitas sistem (X1) = 0,202 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Kualitas Sistem maka menaikkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,202.
2. Koefisien regresi untuk kualitas informasi (X2) = 0,134 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan Kualitas Informasi maka menaikkan Kepuasan Pengguna sebesar sebesar 0,134.
3. Koefisien regresi untuk persepsi kegunaan (X3) = 0,445 menyatakan bahwa setiap penambahan satu satuan persepsi kegunaan maka menaikkan Kepuasan Pengguna sebesar 0,445.
4. **Koefisien determinasi (R2)**

Koefisien determinasi (R2) pada intinya digunakan untuk mengukur seberepa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Dimana (R2) nilainya berkisar antara 0< R2<1, semakin besar R2 maka variabel bebas semakin dekat hubungannya dengan variabel tidak bebas dan dengan kata lain model tersebut dianggap baik (Ghozali, 2013). Hasil uji determinasi dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.5.2**

**Uji Determinasi (R2)**

|  |
| --- |
| **Model Summary** |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .786a |  .618 | . 581 | 1.424 |
| a. Predictors: (Constant), Persepsi Kegunaan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi |

Berdasarkan pada tabel 4.5.1 diperoleh nilai R sebesar 0,786 yang menunjukkan variabel dependen dengan variabel independen terikat cukup tinggi sebesar 78%. R *square* (R2) diperoleh nilai sebesar 0,618 berarti 62% Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Persepsi Kegunaan SIDJP pada KP2KP Bandar Jaya. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

* + 1. **Hasil Uji F**

Uji simultan (uji F) dilakukan untuk menggambarkan seberapa jauh variabel independen secara bersama-sama dalam menerangkan variabel dependen. Untuk memastikan apakah variabel independen yang terdapat dalam persamaan regresi secara bersama-sama berpengaruh terhadap nilai variabel dependen yaitu dengan membandingkan Ftabel dengan Fhitung.

**Tabel 4.5.2**

**Hasil Uji F**

|  |
| --- |
| **ANOVAa** |
| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 | Regression | 101.717 | 3 | 33.906 | 16.722 | .000b |
| Residual | 62.854 | 31 | 2.028 |  |  |
| Total | 164.571 | 34 |  |  |  |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna |
| b. Predictors: (Constant), Persepsi Kegunaan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi |

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 16,722 dengan tingkat signifikansi 0,000. Sedangkan F tabel sebesar 2,91 dengan tingkat signifikansi 0,05. Hal ini menandakan bahwa model regresi dapat digunakan atau layak untuk memprediksi variabel kepuasan Pengguna karena nilai Sig.< alpha (α=5%).

1. **Hasil Uji T**

Uji koefisien regresi secara parsial atau disebut juga Uji-t, Pengujian hipotesis atau uji statistik t disebut juga sebagai uji signifikan individual. Uji ini menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel indenpenden secara parsial terhadap variabel dependen.

Kriteria pengambilan keputusan :

1. Dengan melihat signifikan (sig.) sebesar 5%. Bila signifikan (sig.) < 0,05 maka Ha diterima Ho ditolak yang bermakna model layak digunakan dalam penelitian ini, dan sebaliknya apabila nilai signifikan (sig.) > 0,05 maka Ho diterima dan Ha ditolak yang bermakna model tidak layak digunakan.
2. Membandingkan nilai T hasil perhitungan dengan nilai T menurut tabel. Bila thitung > dari nilai ttabel, maka Ha diterima dan Ho ditolak, dan sebaliknya apabila thitung < ttabel , maka Ha ditolak dan Ho diterima.

**Tabel 4.5.3**

**Hasil Uji T**

|  |
| --- |
|  **Coefficientsa** |
| Model | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.744 | 3.393 |  | 1.398 | .172 |
| Kualitas Sistem | .202 | .105 | .269 | 1.922 | .064 |
| Kualitas Informasi | .134 | .122 | .174 | 1.098 | .281 |
| Persepsi Kegunaan | .433 | .161 | .457 | 2.683 | .012 |
| a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna |

Hipotesis dalam penelitian ini berpengaruh signifikan antara variabel indenpenden dengan variabel dependen. Uji hipotesis yang digunakan sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil untuk variabel Kualitas Sistem (X1) menunjukkan bahwa dengan signifikan 0,064 > 0,05 dan thitung (1,922) < ttabel (2,042) maka jawaban hipotesis yaitu Ha1 ditolak dan menerima Ho1 yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP KP2KP Bandar Jaya secara parsial(individu).

1. Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil untuk variabel Kualitas Informasi (X2) menunjukkan bahwa dengan signifikan 0,281 > 0,05 dan thitung (1,098) < ttabel (2,042) maka jawaban hipotesis yaitu Ha2 ditolak dan menerima Ho2 yang menyatakan bahwa tidak terdapat pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP KP2KP Bandar Jaya secara parsial(individu).

1. Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna

Hasil untuk variabel Persepsi Kegunaan (X4) menunjukkan bahwa dengan signifikan 0,012 > 0,05 dan thitung (2,683) > ttabel (2,042) maka jawaban hipotesis yaitu Ha4 diterima dan menolak Ho4 yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Persepsi Kegunaan terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP KP2KP Bandar Jaya secara parsial(individu).

**Hasil Tabel 4.1.8**

**Ringkasan hasil pengujian hipotesis**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kode | Hipotesis | Hasil |
| Ha1 | Kualitas Sistem | Ditolak |
| Ha2 | Kualitas Informasi | Ditolak |
| Ha3 | Persepsi Kegunaan | Diterima |

Sumber: Data primer diolah, 2020

**4.6 Pembahasan**

Penelitian ini merupakan studi analisis untuk mengetahui apakah pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan persepsi kegunaan (X3), terhadap kepuasan pengguna SIDJP KP2KP Bandar Jaya (Y).

**4.6.1 Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP**

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, variabel kualitas sistem menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap variabel terikat, hal ini disebabkan karena adanya transformasi sistem, transisi jabatan dan minat pengguna yang sulit beradaptasi terhadap sistem yang baru. Beberapa faktor penghambat, salah satunya yaitu pengguna sistem kurang memahami kualitas sistem yang diterapkan KP2KP Bandar Jaya. Hasil penelitian ini Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ruhamah (2019) yang menemukan bahwa kualitas sistem tidak mempengaruhi kepuasan pengguna.

Pengujian terhadap hipotesis pertama (H1) dilakukan melalui analisis regresi linear dari variabel kualitas sistem. Variabel kualitas sistem memiliki nilai koefisien signifikan 0,064 > 0,05 dan thitung (1,922) < ttabel (2,042), yang berarti tidak terdapat pengaruh secara signifikan variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah. Kesimpulannya Kualitas Sistem tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna KP2KP Bandar Jaya.

**4.6.2 Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna SIDJP**

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, variabel kualitas informasi menunjukkan tidak adanya pengaruh terhadap variabel terikat. Hasil penelitian ini sejalan dengan yang dilakukan oleh Jalil (2008), Rahardiyanti (2009), Puturuhu, Hermanto, dan Handajani (2016), Ansari (2017), Adi (2017), yang menemukan bahwa kualitas informasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna. hal ini menjelaskan akurasi dari informasi yang dihasilkan SIDJP KP2KP Bandar Jaya tidak memberikan kepuasan terhadap pengguna.

Pengujian terhadap hipotesis pertama (H2) dilakukan melalui analisis regresi linear dari variabel kualitas informasi. Variabel kualitas informasi memiliki nilai koefisien signifikan 0,281 > 0,05 dan thitung (1,098) < ttabel (2,042), yang berarti tidak terdapat pengaruh secara signifikan variabel kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah. Kesimpulannya kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SIDJP KP2KP Bandar Jaya.

* + 1. **Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, variabel Persepsi Kegunaan menunjukkan adanya pengaruh terhadap variabel terikat, hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat persepsi kegunaan akan semakin meningkat kepuasan pengguna SIDJP KP2KP Bandar Jaya. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan Livari (2005), Noviandini (2012), Irma dan Dwiyani (2014), Wahyuni (2015), Delima dan Ernawati (2016), serta Mandasari dan Giantari (2017) yang menunjukkan bahwa Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Pengujian terhadap hipotesis pertama (H3) dilakukan melalui analisis regresi linear dari variabel Persepsi Kegunaan. Variabel Persepsi Kegunaan memiliki nilai koefisien signifikan 0,012 > 0,05 dan thitung (2,683) > ttabel (2,042), yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan variabel Persepsi Kegunaan terhadap kepuasan pengguna SIDJP pada KP2KP Bandar Jaya Lampung Tengah. Kesimpulannya Persepsi Kegunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna KP2KP Bandar Jaya.