

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Jika melihat hasil analisis evaluasi tingkat kualitas layanan SIPD secara umum dari persepsi pengguna, maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan sudah sangat baik sesuai dengan rentang skala yang telah ditentukan.
2. Terdapat beberapa hubungan variabel yang berpengaruh signifikan dan juga hubungan yang tidak berpengaruh signifikan dalam penelitian ini.
3. Dilihat dari tingkat korelasinya, pengaruh yang paling signifikan dalam evaluasi tingkat kualitas layanan SIPD adalah pengaruh antara *website service quality* terhadap *user satisfaction*. Sedangkan tingkat korelasinya paling rendah yaitu hubungan *usability quality* terhadap *intention to use*.
4. Dari segi kualitas kegunaan (*usability quality*) yang perlu diperhatikan adalah layanan administrasi yang tersedia dalam sistem masih terbatas, penyusunan tata letak menu belum tepat dan layanan sistem belum memenuhi harapan pengguna sehingga belum dapat meningkatkan minat penggunaan sistem.
5. Variabel *website service quality* (kualitas layanan *website*) dapat memediasi atau merangsang hubungan antara variabel *service interaction quality* terhadap variabel *intention to use* dimana sebelumnya variabel *service*

*interaction quality* tidak memberikan pengaruh peningkatan terhadap minat pengguna (*intention to use*) melalui hubungan langsung dan memiliki pengaruh signifikan ketika hubungan dimediasi oleh variabel *website service quality*, hal ini mendukung teori *S-O-R model* sebagai *grand theory* dimana kualitas layanan menjadi stimulus atau rangsangan bagi terciptanya hubungan positif variabel lainnya. Dimana untuk mengetahui kualitas layanan dalam penelitian ini dibutuhkan pendapat dari sudut pandang psikologi responden atas pengalaman dalam menggunakan sistem.

## **5.2. Saran**

1. Untuk pengembangan SIPD kedepannya, agar menambah fitur-fitur layanan dengan cara melakukan survei terlebih dahulu terhadap para pengguna SIPD untuk mengetahui layanan sistem seperti apa yang dibutuhkan oleh pengguna, menyediakan lebih banyak informasi kepegawaian, serta mendukung ruang untuk komunitas bagi pengguna.
2. Menerapkan berbagai inovasi untuk dikembangkan secara positif dan terus menerus sehingga dapat meningkatkan minat bagi pengguna SIPD.
3. Mengingat penelitian ini tidak mengikutsertakan seluruh variabel dalam model DeLone dan McLean, maka untuk penelitian berikutnya dapat dilakukan dengan mengikutsertakan dan melakukan pengujian seluruh variabel serta variabel *manifest* yang terdapat dalam model DeLone dan McLean.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS)*. Andi.
- Aoliya, I., Siahaan, E. N., Studi, P., Informasi universitas raharja, S., Barang, P., & Obyek, B. (2019). *Koperasi Karyawan Aqua Group Dengan Metodologi*. 111–120.
- Aryadita, H., Widyastuti, D. A., & Wardani, N. H. (2017). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0*, 10(1), 29–35.
- Asmara, R., & Alhamidi. (2017). Pengolahan Data Rehabilitasi Penyalahgunaan Narkoba Pada Klinik Aqilah Payakumbuh. *J-Click*, 4(1), 74–83.
- Barnes, S. J., & Vidgen, R. (2003). Measuring web site quality improvements: A case study of the forum on strategic management knowledge exchange. *Industrial Management and Data Systems*, 103(5–6), 297–309.
- Barnes, S., & Vidgen, R. (2000). Association for Information Systems AIS Electronic Library (AISeL) WebQual: An Exploration of Website Quality Recommended Citation WebQual: An Exploration of Web-site Quality. *European Conference on Information Systems (ECIS)*, 1–9.
- Baron, R., & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variabel Distinction in Social Psychological Research. *Journal of Personality and Social Psychology*, Vol. 51.
- Bayu Luhur Wicaksono, Adhi Susanto, dan W. W. W. A. (2013). Evaluasi Kualitas Layanan Website Pusdiklat Bpk Ri Menggunakan Metode Webqual Modifikasian Dan Importance Performance Analysis. *Media Ekonomi & Teknologi Informasi Vol. 19 No. 1*, 2(2), 21–34.
- Budhiasa, S. (2016). *Analisis Statistik Multivariate; Dengan Aplikasi SEM PLS SmartPLS 3.2.6*. Udayana University Press.
- Chin, W. (1998). *The Partial Least Square Approach to Structural Equation Modeling*. Lawrence elbaum Associates.
- Crawford, J. (2000). *Evaluation of Library and Information Service*. (2nd ed.). The Association for Information Management.
- Darmawati, D., Munjin, R. A., & Seran, G. G. (2017). Pengaruh Supervisi Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru Di Smp Negeri 1 Parung Kecamatan Parung Kabupaten Bogor. *Jurnal Governansi*, 1(1), 13.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management*

*Information Systems*, 13(3), 319–339.

- Faizal, M., & Putri, S. L. (2017). Sistem Informasi Pengolahan Data Pegawai Berbasis Web (Studi Kasus di PT Perkebunan Nusantara VIII Tambaksari). *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 1–15.
- Faizal, S. (2016). *Analisa Persepsi Pegawai terhadap Gaya Kepemimpinan dengan Pendekatan Metode di Industri Spare Part Otomotif ( Studi Kasus PT . XXX Bekasi )*. 03(02), 69–76.
- Ghozali, I. (2008). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif dengan Partial Least Square*. UNDIP.
- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling Metode Alternatif Dengan Partial Least Square (PLS)*. UNDIP.
- Giyanti, I., & Suparti, E. (2018). Penilaian Kualitas Aplikasi Halal MUI Dengan WebQual 4.0 dan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Penggunaan. *Teknik Industri, Vol.13, No. 2*, 92–92.
- Gunawan, N., & Tileng, K. (2020). Analisis Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, dan Customer Satisfaction Terhadap Intention to Use Pada Platform Game STEAM. *JUISI*, 06, 27.
- Hamidi. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. UMM Press.
- Hamidiana, Z., Meidiana, C., & Suwasono, H. (2016). Model Struktural Partial Least Square Karakteristik Masyarakat Terhadap Kuantitas dan Kualitas Mata Air (Studi Kasus Desa Gunungsari Kota Batu). *J-Pal*, 7(2), 104–111.
- Harahap, L. K., & Pd, M. (2016). *Analisis SEM ( Structural Equation Modelling ) Dengan SMARTPLS ( Partial Least Square ) Oleh : 1*.
- Husda, N. E. (2015). Analisa Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem di STMIK Batam. *CBIS Journal*, 1.
- Iivari, J. (2005). An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success. *Data Base for Advances in Information Systems*, 36(2), 8–27.
- Istianingsih, & Utami, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia). *Seminar Nasional Akuntansi XII*, 1–47.
- Jamiansyah, H. (2018). *Analisis Kualitas Layanan E-Goverment Dengan Menggunakan E-Govqual*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Jogiyanto, & Abdillah, W. (2009). *Konsep Aplikasi PLS (Partial Least Square)*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA. BPFE-YOGYAKARTA.

- Krisdiantoro, Y., Subekti, I., & Prihatiningtias, Y. W. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Dengan Intensitas Penggunaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Akuntansi Aktual*, 5(2), 149–167.
- Kumarahadi, Y. K., Winarno, W. W., & Kurniawan, M. P. (2020). D&M IS Success Model dan WebQual 4.0 pada Siakad Online STMIK Sinar Nusantara Surakarta. *Jurnal Ilmiah SINUS*, 18(1), 25.
- Mahira. (2017). Evaluasi Belajar Peserta Didik (Siswa). *Jurnal IDAARAH*, 1.
- Marliana, R. R. (2020). *PARTIAL LEAST SQUARES-STRUCTURAL EQUATION MODELING PADA HUBUNGAN KUALITAS GOOGLE CLASSROOM BERDASARKAN*. 16(2), 174–186.
- Masthori, A., Nugroho, H. A., & Ferdiana, R. (2015). Model Pengukuran Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah Menggunakan Metode WebQual. *The 7th National Conference on Information Technology and Electrical Engineering, September*, 101–106.
- Masthori, A., Nugroho, H. A., & Ferdiana, R. (2016). The Use of Modified Webqual Method in Evaluation of Website Service Quality of Local Government (Penggunaan Metode Webqual Modifikasi dalam Evaluasi Kualitas Layanan Website Pemerintah Daerah). *Journal Pekommas*, 1(1), 57.
- MCLEAN, W. H. D. A. E. R., & WILLIAM. (2015). The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*, 2(1), 1–11.
- Monecke, A., Universitas, L. M., & Leisch, F. (2012). *semPLS : structural equation modeling using partial least squares*.
- Muslihudin, M., & Oktafianto. (2016). *Analisis dan Perencanaan Sistem Informasi Menggunakan Model Terstruktur dan UML*. ANDI OFFSET.
- Mustafa, H. (2012). *Perilaku Manusia Dalam Perspektif Psikologi Sosial*. Admnistrasi Bisnis.
- Nugrahani, M., Gumay, M. G., & Kurniawan, A. (2018). Pengaruh Kualitas Layanan Website Library Universitas Gunadarma Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode WebQual 4.0. *SENTIKA*, 2089–9815, 286–295.
- Puspitasari, T., & Kusumawati, A. (2020). *Aplikasi Model DeLone and McLean untuk Mengukur Keberhasilan Sistem Informasi Penelitian dan Pengabdian Masyarakat di Universitas Brawijaya*. 01, 94–104.
- Riadi, E. (2016). *Statistika Penelitian (Analisis Manual Dan IBM SPSS)*. Adi.

- Rohendi, E. (2018). Pengaruh Motivasi Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Dinas Pendidikan Kota Cimahi. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 3(1), 46–49.
- Sahfitri, V. (2014). Pengukuran Kualitas Layanan Sistem Informasi Menggunakan Servqual Methode. *Jurnal Ilmiah Matrik Vol.16 No.2*, 106.
- Salamah, I., Fadhli, M., Sriwijaya, P. N., & Quality, I. (2020). Evaluasi Pengukuran Website Learning Management System Polsri Dengan Metode Webqual 4 . 0. *Jurnal Digit*, 10(1), 1–10.
- Santosa, P. I. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif : Pengembangan Hipotesis dan Pengujiannya Menggunakan SmartPLS*. Andi.
- Saputri, E., & Syamsuar, D. (2020). Evaluasi Kepuasan Pengguna Terhadap Respon Cepat Tanggap Layanan Aplikasi Mobile Myindihome Berdasarkan Kombinasi Metode Servqual dan Metode Webqual. *Ilmiah Informatika Global Volume 11 No. 1*, 10.
- Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2016). Model Delone and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan E-Government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1–8.
- Sarwono, J. (2006). *MENGENAL PATH ANALYSIS : SEJARAH , PENGERTIAN DAN APLIKASI*. 285–296.
- Semuel, H., Wijaya, S., & Alianto, C. (2021). Pengaruh Usability, Information Quality, Dan Interaction Quality Terhadap Web Revisit Intention Dan Purchase Intention Website Bali Tourism Board. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(1), 28–38.
- Setiawan, R. (2018). *Metodologi Penelitian Teknologi Informasi*. Seribu Bintang.
- Simamora, H. (2000). *Manajemen pemasaran internasional jilid 1*. Salemba Empat.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. PRENADAMEDIA GROUP.
- Soeparno, K., & Sandra, L. (2011). Social Psychology : The Passion Of Psychology. *Psikologi*, 19.
- Subiyakto, A., Ahlan, A. R., & Sukmana, H. T. (2014). An Alternative Method for Determining Critical Success Factors of Information System Project. *TELKOMNIKA (Telecommunication Computing Electronics and Control)*, 12(3), 665.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuntitatif Kualitatif Dan R & D*. Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). metode kuantitatif, kualitatif dan R&D. In *Alpa Beta*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sulistiyowati, R., & Meisiana, D. (2019). Evaluasi Kualitas dan Pengaruh Website Galeri Medika Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode WebQual 4.0. *Algoritma, Logika, Dan Komputasi*, No. 2, 172–173.
- Sundari, E. (2017). *Analisis Evaluasi Kualitas Website Sistem Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (PERSERO) Rayon Rival Area Palembang Menggunakan Metode Webqual (Web Quality)*. UIN Raden Fatah Palembang.
- Susanto, A. (2019). Evaluasi Kualitas Website STMIK Bina Bangsa Kendari Menggunakan Metode Webqual 4.0. *SIMKOM*, Vol. 4, No.2.
- Taniredja, T., & Mustafidah, H. (2014). *Penelitian Kuantitatif: Sebuah Pengantar*. Alfabeta.
- Thoifah, I. (2015). *Statistika Pendidikan dan Metode Penelitian Kuantitatif* (1st ed.). Madani.
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 7074–7082.
- Tukino. (2019). *ANALISIS KUALITAS LAYANAN WEBSITE SIKMB MENGGUNAKAN METODE WEBQUAL 4.0 (STUDI. 06(01), 1–15*.
- Utomo, A. P., Mariana, N., & Rejeki, R. S. (2018). Model Evaluasi Integrasi Kesuksesan dan Penerimaan Sistem Informasi E-Learning Universitas. *IKRAITH-INFORMATIKA, VOL. 2, NO. 1, 95*.
- Wardani, S. A. K. (2018). *Evaluasi Kualitas Layanan Sistem Informasi Terpadu (SISTER) Universitas Jember Menggunakan Kombinasi Metode Servqual dan Webqual Berdasarkan Perspektif Mahasiswa*.
- Yamin, S., & Kurniawan, H. (2011). *Generasi Baru Mengolah Data Penelitian Dengan Partial Least Square Path Modeling; Aplikasi Dengan Software XLSTAT, SmartPLS, dan Visual P:S*. Salemba Infotek.
- Yunanda, M. (2009). *Evaluasi Pendidikan*. Balai Pustaka.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*. KENCANA.