

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah KPP Pratama Seberang Ulu**

Kantor Pelayanan Pajak Palembang Selatan didirikan pada 29 Maret 1994 berdasarkan peraturan menteri keuangan nomor 94/KMK.01/1994 tentang organisasi dan tata kerja instansi vertikal. KPP Palembang Selatan mengalami perubahan nomenklatur pada tahun 2001 menjadi KPP Palembang Seberang Ulu. Dan diubah terakhir menjadi KPP Pratama Palembang Seberang Ulu Pada tahun 2008 dengan peraturan nomor dengan peraturan menteri nomor 67/PMK.01/2008 tentang perubahan kedua atas keputusan menteri keuangan disempurnakan pada peraturan menteri nomor 62/PMK.01/2009.

Jenis Pajak yang dikelola terdiri dari Pajak Penghasilan (PPh), Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Penjualan Atas Barang Mewah (PPnBM), dan Pajak tidak langsung lainnya (PTLL). Dalam rangka pelaksanaan *good governance* dan *clean governance*, Kantor Pelayanan Pajak Madya Palembang melakukan modernisasi yang menyangkut sistem administrasi modern, institusi/lembaga, teknologi informasi, sistem informasi, sarana dan prasarana, maupun sumber daya manusia. Sebagai implementasinya, dibentuk 3 kantor pelayanan pajak modern yaitu Pelayanan Pajak Wajib Pajak Besar (*Large Taxpayers Office. LTO*), Kantor Pelayanan Pajak Modern (*Medium Taxpayer*

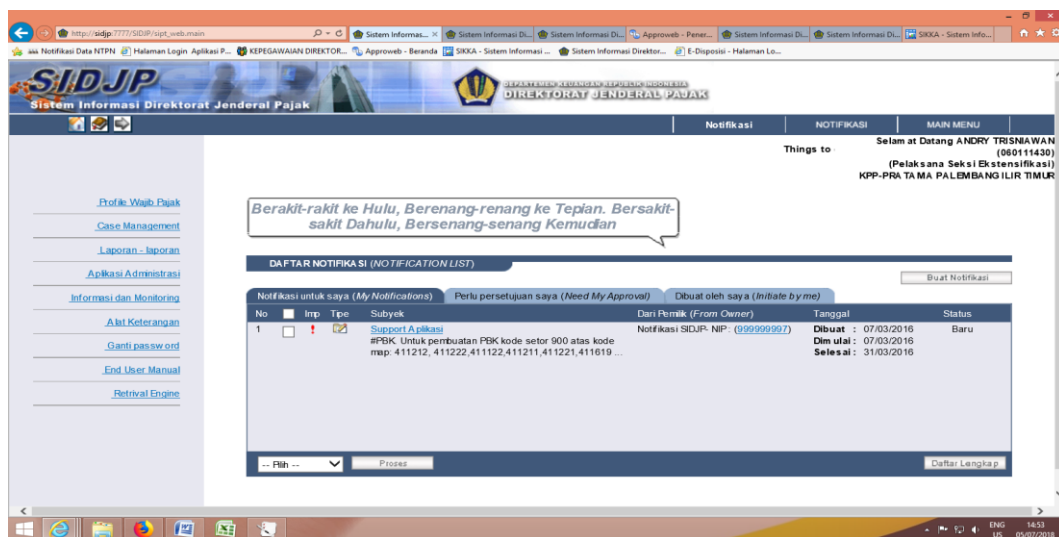
Office, MTO) dan Kantor Pelayanan Pajak Pratama (*Small Taxpayers Office, STO*).

Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Seberang Ulu beralamat di jalan jendral ahmad yani nomor 59, 14 Ulu Palembang. KPP seberang ulu merupakan salah satu unit vertikal dilingkungan direktoral jendral pajak dan bertanggung jawab langsung terhadap direktoral jendral pajak sumatera selatan dan bangka belitung. Hingga sekarang KPP Pratama Palembang seberang ulu senantiasa memberikan pelayanan terbaik bagi para wajib pajak dengan sistem administrasi perpajakan modern yang didukung teknologi.

#### 4.1.2 Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

##### 1. Tampilan Halaman Muka

Halaman *Login* ini diperuntukan untuk semua pegawai aktif yang akan menggunakan SIDJP.



Gambar 4.1 Tampilan Halaman Login

## 2. Tampilan *Login* Sistem Informasi Direktorat Jenderal Pajak

Halaman *Login* ini diperuntukan untuk semua pegawai aktif yang akan menggunakan SIDJP.



**Gambar 4.2** Tampilan Halaman Login

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, jabatan, umur responden. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas tentang kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Berikut akan dijelaskan tentang deskripsi responden pada penelitian ini:

#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

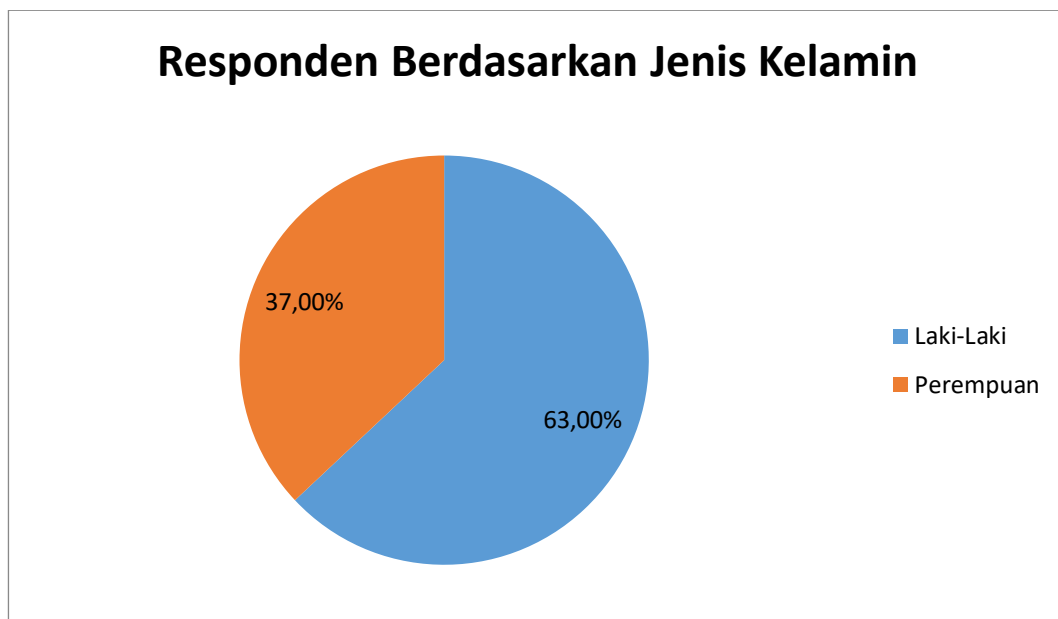
Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel

4.1 berikut:

**Tabel 4.1** Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	63	63%
Perempuan	37	37%
Total	98	100%

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada tabel 4.1, terlihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 63 orang dengan presentase 63% dan responden perempuan yaitu sebanyak 37 orang dengan presentase sebesar 37%. Terlihat bahwa sebagian besar responden pada penelitian adalah laki-laki. Berikut ini gambar diagram chart persentase responden berdasarkan jenis kelamin:

**Gambar 4.3** Diagram responden berdasarkan jenis kelamin

## 2. Berdasarkan Jabatan

Keragaman responden berdasarkan jabatan dapat dilihat pada tabel 4.2 berikut ini :

**Tabel 4.2** Responden Berdasarkan Jabatan

No.	Nama Divisi	Jumlah	Persentase (%)
1	Fungsional	7	7%
2	Seksi PDI	6	6%
3	Seksi Pelayanan	14	14%
4	Seksi Penagihan	5	5%
5	Seksi Pengawasan dan Konsultasi I	14	14%
6	Seksi Pengawasan dan Konsultasi II	10	10%
7	Seksi Pengawasan dan Konsultasi III	8	8%
8	Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV	10	10%
9	Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal	11	11%
10	Seksi Pemeriksaan	5	5%
11	Seksi Ekstentifikasi dan Penyuluhan	10	10%
<b>Total</b>		100	100%

**Sumber :** KPP Pratama Palembang Seberang Ulu

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa responden dengan jabatan pejabat fungsional sebanyak 7 orang dengan persentase 7%, responden koordinator seksi PDI sebanyak 6 orang dengan persentase 6%, seksi pelayanan sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, penagihan sebanyak 5 orang dengan persentase 5%, responden Seksi Pengawasan dan Konsultasi I sebanyak 14 orang dengan persentase 14%, responden Seksi Pengawasan dan Konsultasi II sebanyak 10 orang dengan persentase 10%, responden Seksi Pengawasan dan Konsultasi III sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, responden Seksi Pengawasan dan Konsultasi IV sebanyak 10 orang dengan persentase 10%, responden Sub Bagian Umum dan Kepatuhan Internal sebanyak 11 orang dengan persentase 11%, responden Seksi

Pemeriksaan sebanyak 5 orang dengan persentase 5%, responden Seksi Ekstentifikasi dan Penyuluhan sebanyak 10 orang dengan persentase 10%. Sesuai dengan jumlah jabatan terbanyak di KPP Pratama Seberang Ulu. Berikut akan ditampilkan dalam bentuk diagram chart:



**Gambar 4.4** Responden Berdasarkan Jabatan

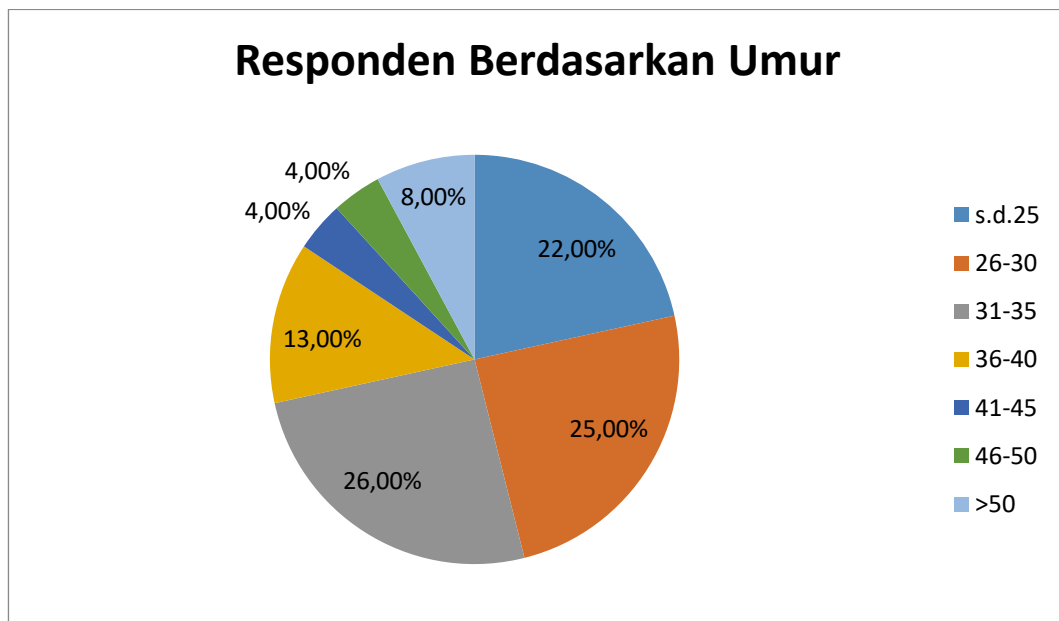
### 3. Berdasarkan Umur

Keragaman responden berdasarkan umur terdapat pada tabel 4.3 berikut:

**Tabel 4.3** Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Persentase (%)
s.d. 25	22	22%
26-30	25	25%
31-35	26	26%
36-40	13	13%
41-45	4	4%
46-50	4	4%
>50	8	8%
Total	100	100%

Berdasarkan karakteristik pendidikan responden, pada tabel 4.3 di atas menunjukkan bahwa responden yang berumur s.d. 25 sebanyak 22 orang dengan persentase 22%, responden yang berumur 26-30 sebanyak 25 orang dengan persentase 25%, responden yang berumur 31-35 sebanyak 26 orang dengan persentase 26%, responden yang berumur 36-40 sebanyak 13 orang dengan persentase 13%. Responden yang berumur 41-45 sebanyak 4 orang dengan persentase 4%, Responden yang berumur 46-50 sebanyak 4 orang dengan persentase 4% Responden yang berumur >50 sebanyak 8 orang dengan persentase 8%, Responden dengan umur 31-35 menjadi responden terbanyak. Berikut ini diagram data reponden berdasarkan umur:



**Gambar 4.5** Data Responden Berdasarkan Tahun Kelahiran

#### 4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian Kualitas Layanan

Dari Kuisisioner yang telah disebar terhadap 100 sampel pada pengguna SIDJP KPP Pratama Palembang maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan variabel *Service Quality* (Servqual) yang terdiri dari variabel *tangible*, *Reability*, *Resvonsiveness*, *Assurance* dan *Emphaty*.

##### 1. Variabel *Resvonsiveness* pada *Servqual*

Pada tabel 4.4 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Resvonsiveness*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:



**Tabel 4.4** Rata-rata Tingkat Harapan dan Persepsi berdasarkan variabel *Resvonsiveness* Pada *servqual*

No	Pernyataan	Resvonsiveness	
		Persepsi	Harapan
1.	SIDJP mudah digunakan dan menyediakan petunjuk penggunaan	4.17	4.54
2.	Layanan SIDJP cepat diakses	4.13	4.29
3.	Kelengkapan komunikasi dan informasi yang membantu karyawan dalam menggunakan SIDJP	4.1	4.52
4.	SIDJP dapat diakses kapanpun	3.85	4.4
Rata Rata		4.0625	4.455

Skor Service Quality untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pengguna dapat dihitung dengan rumus berikut (Tjiptono 2005:275) :

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Maka

$$\begin{aligned} Q &= (4.0625 - 4.455) \\ &= -0.3925 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut di peroleh kesimpulan  $Q > -1$ , maka variabel *Resvonsiveness* dikatakan sudah baik.

## 2. Variabel *Reability* pada *Servqual*

Pada tabel 4.5 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Reability*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.5** Rata-rata Tingkat Harapan dan Persepsi berdasarkan variabel *Reability* Pada *servqual*

No	Pernyataan	<i>Reability</i>	
		Persepsi	Harapan
1.	Hasil tampilan informasi yang dibutuhkan cepat dan tepat	4.14	4.57
2.	SIDJP dapat mengatasi permasalahan dengan baik	4.02	4.45
3.	SIDJP sangat membantu pekerjaan	4.14	4.57
4.	SIDJP hemat waktu	4.15	4.57
5.	SIDJP bebas dari error dan kesalahan	3.84	4.53
Rata Rata		4.058	4.538

Skor Service Quality untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pengguna dapat dihitung dengan rumus berikut (Tjiptono 2005:275) :

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Maka

$$\begin{aligned} Q &= (4.058 - 4.538) \\ &= -0.48 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut di peroleh kesimpulan  $Q > -1$ , maka variabel *Reability* dikatakan sudah baik.

### 3. Variabel *Emphaty* pada *servqual*

Pada tabel 4.6 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Emphaty*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.6** Rata-rata Tingkat Harapan dan Persepsi berdasarkan variabel *Emphaty* Pada *servqual*

No	Pernyataan	<i>Emphaty</i>	
		Persepsi	Harapan
1.	SIDJP memahami kebutuhan pengguna	4.04	4.53
2.	SIDJP dapat digunakan dengan lama/berjam-jam	3.92	4.5
3.	SIDJP memberi ruang privasi bagi pengguna	4.14	4.56
4.	SIDJP disukai pengguna	4.09	4.61
5.	SIDJP mengerti kebutuhan pengguna secara rinci	4.11	4.6
Rata Rata		4.06	4.56

Skor Service Quality untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pengguna dapat dihitung dengan rumus berikut (Tjiptono 2005:275) :

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Maka

$$\begin{aligned} Q &= (4.06 - 4.56) \\ &= -0.50 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut di peroleh kesimpulan  $Q > -1$ , maka variabel *Reability* dikatakan sudah baik.

#### 4. Variabel *Assurance* pada *Servqual*

Pada tabel 4.7 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Assurance*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.7** Rata-rata Tingkat Harapan dan Persepsi berdasarkan variabel *Assurance* Pada *servqual*

No	Pernyataan	<i>Assurance</i>	
		Persepsi	Harapan
1.	SIDJP memberikan jaminan informasi yang valid	4.13	4.59
2.	SIDJP aman digunakan	4.14	4.6
3.	Data, informasi dan file yang penting dalam SIDJP Terjamin kerahasiaanya	4.12	4.61
4.	SIDJP mempunyai hak akses yang baik	4.09	4.62
Rata Rata		4.12	4.605

Skor Service Quality untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pengguna dapat dihitung dengan rumus berikut (Tjiptono 2005:275) :

$$\text{Skor } \textit{Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Maka

$$\begin{aligned} Q &= (4.12 - 4.605) \\ &= 0.894 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut di peroleh kesimpulan  $Q > -1$ , maka variabel *Assurance* dikatakan sudah baik.

### 5. Variabel *Tangible* pada *Servqual*

Pada tabel 4.8 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Tangible*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.8** Rata-rata Tingkat Harapan dan Persepsi berdasarkan variabel *Tangible* Pada *servqual*

No	Pernyataan	Assurance	
		Persepsi	Harapan
1.	Hardware dan Software SIDJP selalu uptodate	4.01	4.63
2.	Tampilan SIDJP menarik	4	4.6
3.	Tata letak menu pada SIDJP sudah rapi dan benar	3.9	4.58
4.	SIDJP nyaman digunakan	3.93	4.56
Rata Rata		3.96	4.5925

Skor Service Quality untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pengguna dapat dihitung dengan rumus berikut (Tjiptono 2005:275) :

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Maka

$$\begin{aligned} Q &= (3.96 - 4.5925) \\ &= -0.6325 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut di peroleh kesimpulan  $Q > -1$ , maka variabel *Tangible* dikatakan sudah baik.

## 6. Rekapitulasi Skor Kualitas Layanan Keseluruhan

**Tabel 4.9** Rata-rata Tingkat Harapan dan Persepsi keseluruhan Kualitas Layanan

No	Pernyataan	Kualitas Layanan	
		Persepsi	Harapan
1.	<i>Resvonsiveness</i>	4.0625	4.455
2.	<i>Reabillity</i>	4.058	4.538
3.	<i>Emphaty</i>	4.06	4.56
4.	Assurance	4.12	4.605
5	Tangible	3.96	4.5925
Rata Rata		4.0521	4.5501

Skor Service Quality untuk setiap pasang pertanyaan bagi masing-masing pengguna dapat dihitung dengan rumus berikut (Tjiptono 2005:275) :

$$\text{Skor Servqual} = \text{Skor persepsi} - \text{Skor harapan}$$

Maka

$$\begin{aligned} Q &= (4.0521 - 4.5501) \\ &= -0.498 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil tersebut di peroleh kesimpulan  $Q > -1$ , maka Kualitas Layanan secara keseluruhan dikatakan sudah baik.

### 4.2.3 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian Kepuasan Pengguna

Dari Kuisisioner yang telah disebar terhadap 100 sampel pada pengguna SIDJP KPP Pratama Palembang maka dilakukan perhitungan untuk mendapatkan hasil dalam penelitian. Maka penelitian melakukan rekap jawaban berdasarkan variabel *End User Computing Satisfaction* (EUCS) yang terdiri dari variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness*.

#### 1. Variabel *Content* pada EUCS

Pada tabel 4.10 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *content*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.10** Rekapitulasi Jawaban Variabel *Content*

No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1.	SIDJP menyediakan informasi yang tepat	0	0	11	64	25	100
2.	Isi informasi yang dihasilkan SIDJP memenuhi kebutuhan pengguna	0	0	14	66	20	100
3.	SIDJP hanya menampilkan informasi secara spesifik sesuai kebutuhan pengguna	0	2	13	62	23	100
4.	SIDJP menyediakan informasi yang lengkap	0	1	14	59	26	100

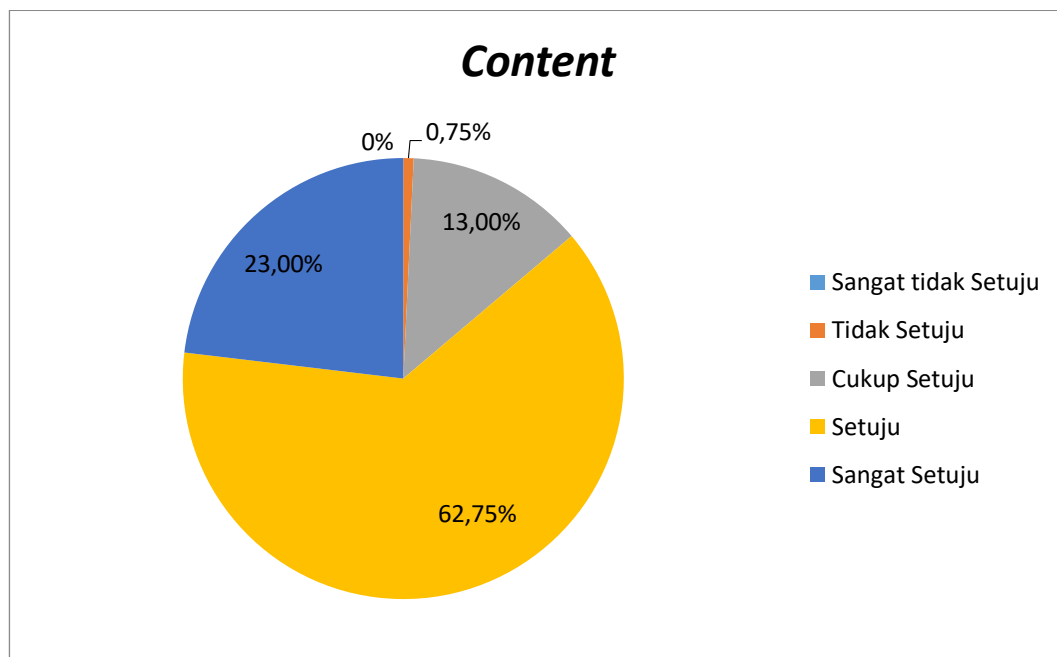
Dari tabel 4.10 pernyataan variabel *content* terdiri dari 4 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *content* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.11** Distribusi frekuensi variabel *content*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Setuju	1	0	0

2	Tidak Setuju	2	3	0,75
3	Cukup Setuju	3	52	13
4	Setuju	4	251	62,75
5	Sangat Setuju	5	94	23,5
Total			400	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			1636	

Dari tabel 4.11 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0,75%, responden menjawab cukup setuju sebesar 13%, responden menjawab setuju sebesar 62,75%, dan menjawab sangat setuju sebesar 23,5%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.6** Diagram Chart Variabel *Content*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 400$$

$$= 2000$$

- b. Jumlah skor dari hasil penelitian = 1636

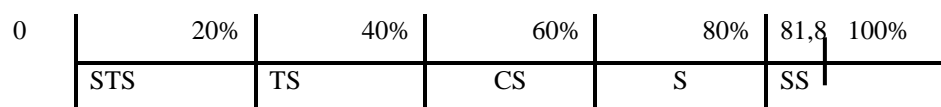


c. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{1608}{1960} \times 100\% = 81,8\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden merasa sangat puas terhadap *Content* pada SIDJP, hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 81,8% , pengguna merasa sangat setuju.

## 2. Variabel *Accuracy* EUCS

Pada tabel 4.12 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *accuracy*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.12** Rekapitulasi Jawaban Variabel *Accuracy*

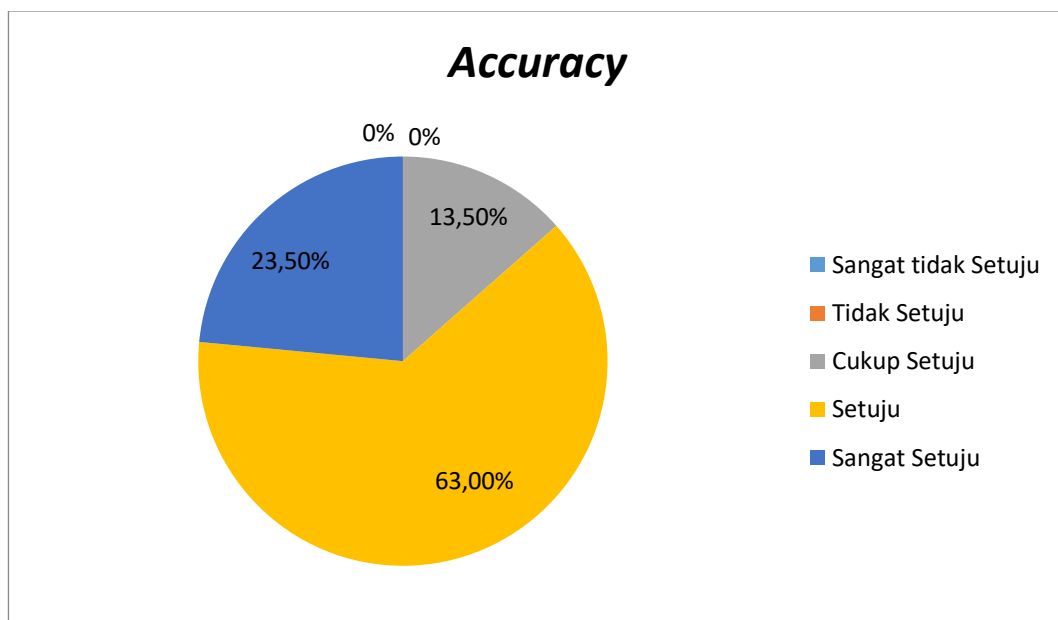
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1.	Seluruh data dan informasi dalam SIDJP sudah akurat, seperti perpajakan dan kepegawaian	0	0	14	66	20	100
2.	Keakuratan informasi SIDJP sudah memuaskan	0	0	13	60	27	100

Dari tabel 4.12 pernyataan variabel *accuracy* terdiri dari 2 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *accuracy* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.12 berikut ini:

**Tabel 4.3** Distribusi frekuensi variabel *accuracy*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Setuju	1	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0
3	Cukup Setuju	3	27	13,5
4	Setuju	4	126	63
5	Sangat Setuju	5	47	23,5
Total			200	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			820	

Dari tabel 4.13 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0%, responden menjawab cukup setuju sebesar 13,5%, responden menjawab setuju sebesar 63%, dan menjawab sangat setuju sebesar 23,5%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.7** Diagram Chart Variabel *Accuracy*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

d. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 200$$

$$= 1000$$

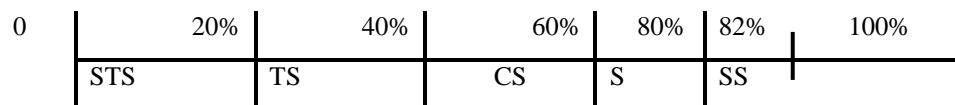
e. Jumlah skor dari hasil penelitian = 820

f. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{820}{1000} \times 100\% = 82\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden merasa sangat puas *Accuracy* pada SIDJP, hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 82% , pengguna merasa sangat setuju.

### 3. Variabel *Format* EUCS

Pada tabel 4.14 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *format*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.14** Rekapitulasi Jawaban Variabel *format*

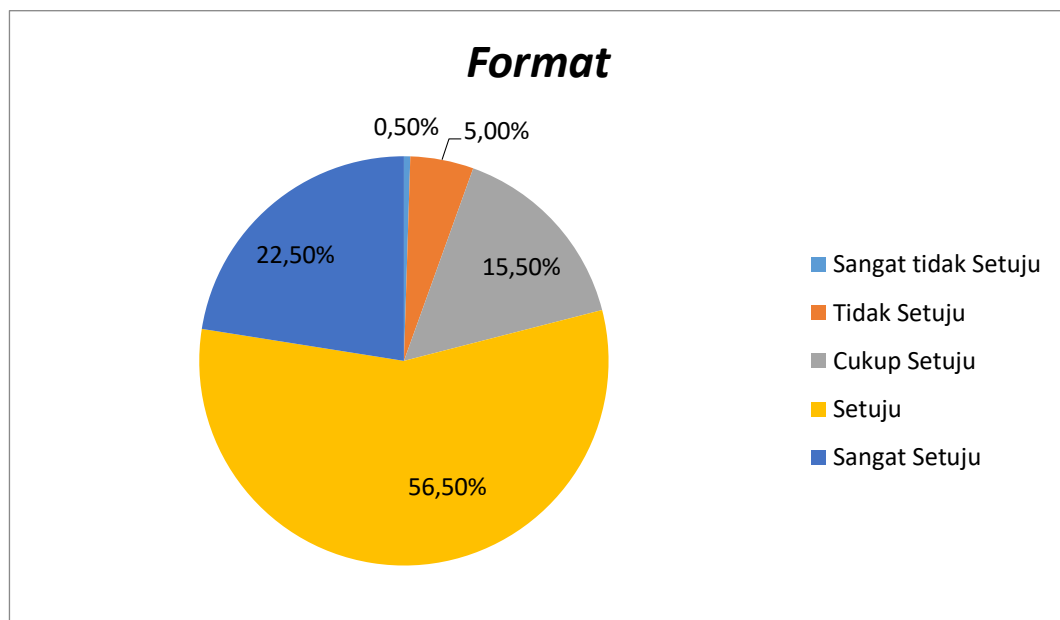
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1.	Tampilan SIDJP menarik dan berkualitas	1	5	15	58	21	100
2.	Informasi yang ditampilkan jelas dan mudah dimengerti	0	5	16	55	24	100

Dari tabel 4.14 pernyataan variabel *format* terdiri dari 2 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *format* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.15 berikut ini:

**Tabel 4.15** Distribusi frekuensi variabel *format*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Setuju	1	1	0,5
2	Tidak Setuju	2	10	5
3	Cukup Setuju	3	31	15,5
4	Setuju	4	113	56,5
5	Sangat Setuju	5	45	22,5
Total			200	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			791	

Dari tabel 4.10 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0,5%, responden menjawab tidak setuju sebesar 5%, responden menjawab cukup setuju sebesar 15,5%, responden menjawab setuju sebesar 56,5%, dan menjawab sangat setuju sebesar 22,5%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.8** Diagram Chart Variabel *Format*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

g. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 200$$

$$= 1000$$

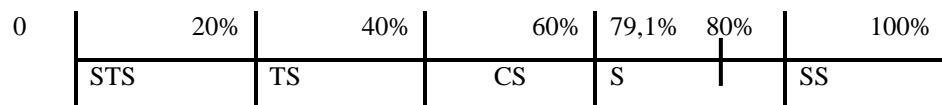
h. Jumlah skor dari hasil penelitian = 791

i. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{791}{1000} \times 100\% = 79,1\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden merasa puas terhadap *Format* dari SIDJP, hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 79,1% , pengguna merasa setuju.

#### 4. Variabel *Ease Of Use* pada *EUCS*

Pada tabel 4.16 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Ease Of Use*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.16** Rekapitulasi Jawaban Variabel *Ease Of Use*

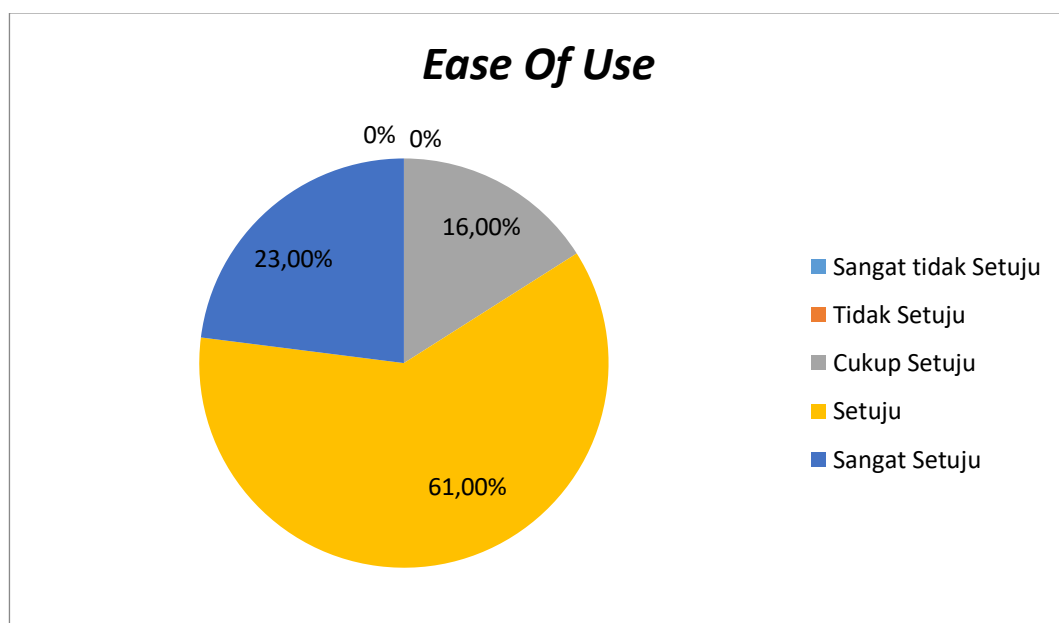
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1.	Proses pengoperasian SIDJP mudah dilakukan dan tidak membingungkan pengguna	0	0	14	64	22	100
2.	SIDJP mudah untuk digunakan	0	0	18	58	24	100

Dari tabel 4.16 pernyataan variabel *Ease Of Use* terdiri dari 2 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Ease Of Use* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.17 berikut ini:

**Tabel 4.17** Distribusi frekuensi variabel *Ease Of Use*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Setuju	1	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0
3	Cukup Setuju	3	32	16
4	Setuju	4	122	61
5	Sangat Setuju	5	46	23
Total			200	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			814	

Dari tabel 4.17 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0%, responden menjawab cukup setuju sebesar 16%, responden menjawab penting sebesar 61%, dan menjawab sangat penting sebesar 23%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.9** Diagram Chart Variabel *Ease Of Use*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

j. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 196$$

$$= 1000$$

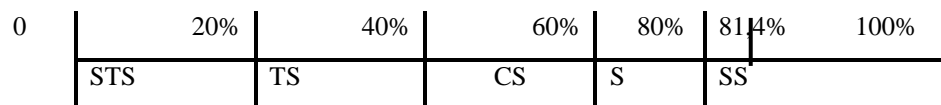
k. Jumlah skor dari hasil penelitian = 814

l. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{814}{1000} \times 100\% = 81,4\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden merasa sangat puas terhadap *ease of use* SIDJP, hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 81,4% , pengguna merasa sangat setuju.

##### 5. Variabel *Timeliness* pada *EUCS*

Pada tabel 4.18 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Timeliness*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.18** Rekapitulasi Jawaban Variabel *Timeliness*

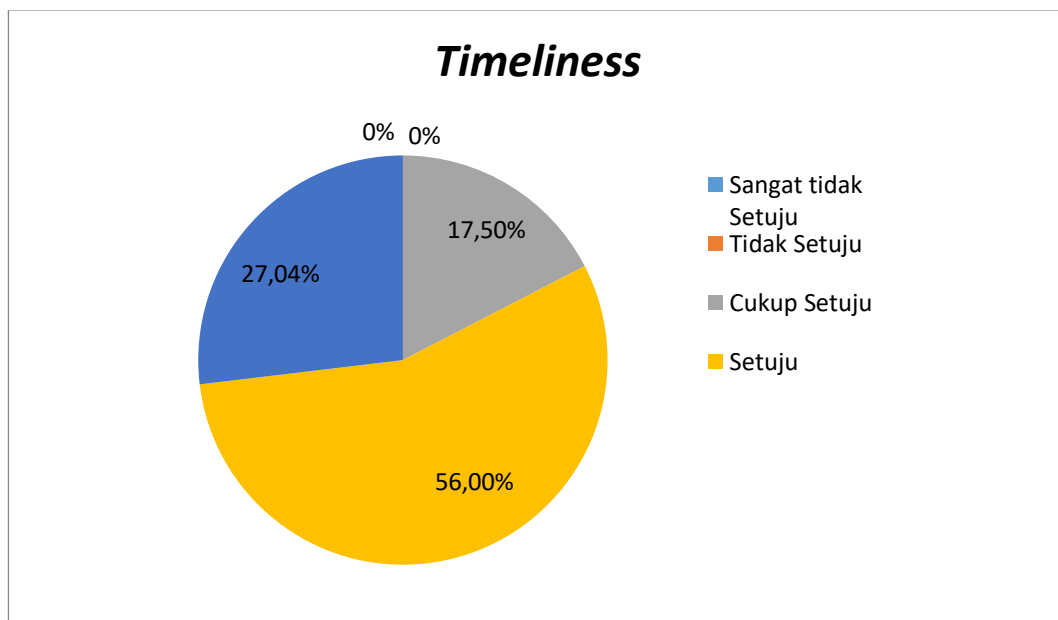
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1.	Daya tanggap SIDJP dalam menampilkan Informasi tepat waktu	0	0	21	55	24	100
2.	SIDJP menampilkan informasi yang up to date	0	0	14	57	29	100

Dari tabel 4.18 pernyataan variabel *Timeliness* terdiri dari 2 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Timeliness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.19 berikut ini:

**Tabel 4.19** Distribusi frekuensi variabel *Timeliness*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Setuju	1	0	0
2	Tidak Setuju	2	0	0
3	Cukup Setuju	3	35	17,5
4	Setuju	4	112	56
5	Sangat Setuju	5	53	26,5
Total			200	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			818	

Dari tabel 4.19 didapatkan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0%, responden menjawab tidak setuju sebesar 0%, responden menjawab cukup setuju sebesar 17,5%, responden menjawab setuju sebesar 56%, dan menjawab sangat setuju sebesar 26,5%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.10** Diagram Chart Variabel *Timeliness*

Menurut (Sugiyono, 2017:95) analisis dengan metode likert dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

m. Menentukan skor ideal

$$\text{Skor ideal} = 5 \times 196$$

$$= 1000$$



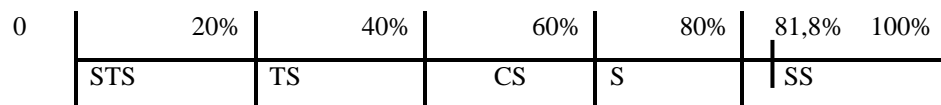
n. Jumlah skor dari hasil penelitian = 818

o. Besarnya presentase

$$P = \frac{\text{jumlah skor dari hasil penelitian}}{\text{skor ideal}} \times 100\%$$

$$P = \frac{818}{1000} \times 100\% = 81,8\%$$

Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut:



Jadi berdasarkan data yang diperoleh dari 100 responden maka dapat ditarik kesimpulan bahwa responden merasa sangat puas terhadap *Timeliness* SIDJP, hal ini ditunjukkan berdasarkan persentase sebesar 82,04% , pengguna merasa sangat setuju.

#### 6. Persentase Variabel keseluruhan

**Tabel 4.20** Rekapitulasi variabel kepuasan pengguna keseluruhan

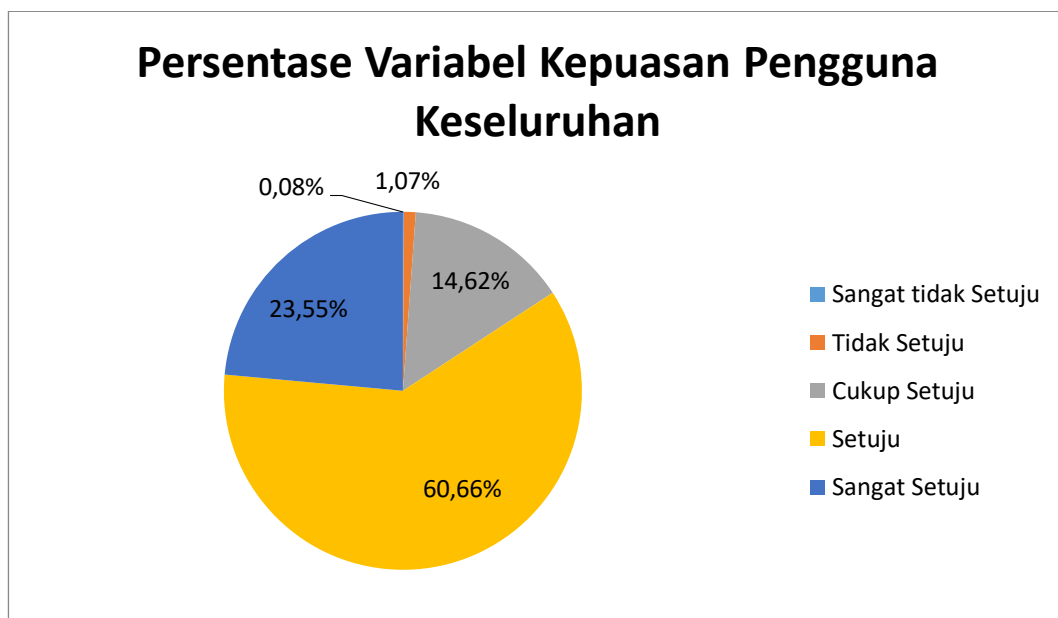
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STS (1)	TS (2)	CS (3)	S (4)	SS (5)	
1.	<i>Content</i>	0	3	52	261	94	400
2.	<i>Accuracy</i>	0	0	27	126	47	200
3.	<i>Format</i>	1	10	31	113	45	200
4.	<i>Ease of Use</i>	0	0	32	122	46	200
5.	<i>Timeliness</i>	0	0	35	112	53	200

Dari tabel 4.20 EUCS terdiri dari 5 Variabel, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel Kepuasan Pengguna secara keseluruhan berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.21 berikut ini:

**Tabel 4.21** Distribusi frekuensi variabel Kepuasan Pengguna Keseluruhan

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Setuju	1	1	0,08
2	Tidak Setuju	2	13	1,07
3	Cukup Setuju	3	177	14,62
4	Setuju	4	734	60,66
5	Sangat Setuju	5	285	23,55
Total			1210	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			4919	

Dari tabel 4.21 didapatkan secara keseluruhan responden menjawab sangat tidak setuju sebesar 0,08%, responden menjawab tidak setuju sebesar 1,07%, responden menjawab cukup setuju sebesar 14,62%, responden menjawab setuju sebesar 60,66%, dan menjawab sangat setuju sebesar 23,55%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.11** Diagram Chart Kepuasan Pengguna Keseluruhan

Setelah mendapatkan hasil dari persentase variabel secara keseluruhan peneliti kemudian melakukan klasifikasi berdasarkan skala likert. Kemudian peneliti melakukan analisis data dengan melihat rata-rata dari jawaban responden sebelum menentukan rata-rata peneliti menentukan interval dari jawaban, dengan

$$i = \frac{r}{k}$$

menggunakan persamaan rumus statistika. Adapun panjang interval berdasarkan perhitungan nilai rentangnya dan rumus panjang kelas interval yaitu:

Ket:  $i$  = interval

$r$  = nilai terbesar – nilai terkecil

$k$  = jumlah nilai

Dapat dilihat pada perhitungan sebagai berikut:

$$i = \frac{r}{k} = \frac{5-1}{5} = 0,8$$

Setelah dilakukan perhitungan maka diperoleh panjang kelas interval dari setiap interval adalah 0,8. Untuk melihat panjang interval pada skala likert lebih jelasnya perhatikan tabel:

**Tabel 4.22** Panjang interval pada skala likert

Rentang Nilai	Skala Interval	Keterangan
1-1,8	1	Sangat Tidak Puas
1,9-2,7	2	Tidak Puas
2,8-3,6	3	Cukup Puas
3,7-4,5	4	Puas
4,6-5,4	5	Sangat puas

Setelah data sudah didapat rata-rata per item, peneliti kalkulasikan kembali dengan mencari rata-rata dan didapatkan hasil perhitungan kuisioner variabel *Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness*. Hasil perhitungan data keseluruhan Dapat dilihat pada tabel 4.23:

**Tabel 4.23** Hasil Keseluruhan Perhitungan Data Variabel Kepuasan Pengguna

Variabel EUCS	Hasil Perhitungan Data	Skala Interval	Skala Likert	Hasil Keseluruhan
<i>Content</i>	4.09	4	4(Puas)	4(Puas)
<i>Accuracy</i>	4.1	4	4(Puas)	
<i>Format</i>	3.95	4	4(Puas)	
<i>Ease of Use</i>	4.07	4	4(Puas)	
<i>Timeliness</i>	4.9	4	4(Puas)	

Berdasarkan tabel 4.23, rata-rata responden memiliki tingkat kepuasan pada rentang nilai 4, yang berarti secara keseluruhan responden merasa puas terhadap SIDJP.

### **4.3 Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Pendekatan SEM**

Software dalam analisis SEM yang digunakan adalah Lisrel v8.7. Data yang digunakan dalam analisis ini adalah data yang sudah disimpan dalam format .txt atau .csv. Berikut ini tahap-tahap analisis data yang dilakukan dengan pendekatan *Structural Equation modeling*.

#### **4.3.1 Spesifikasi Model *Servqual***

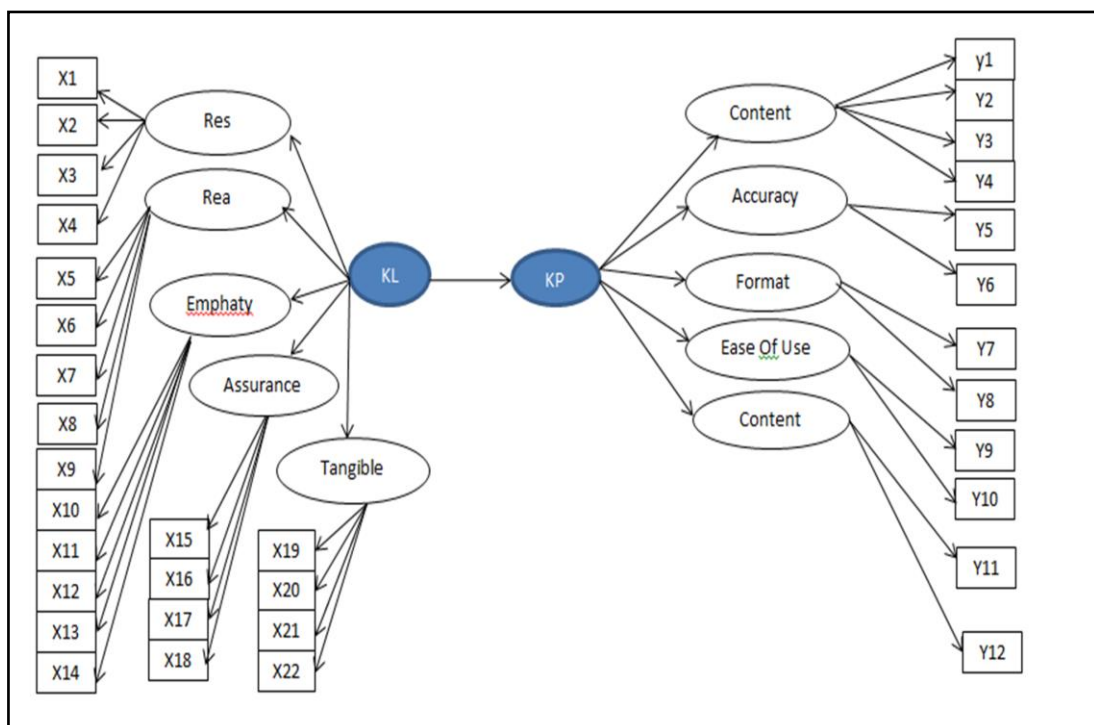
##### **4.3.1.1 Pengembangan Model Teoritis**

Pada tahap pengembangan model teoritis ini, Pertama menggunakan Variabel laten Eksogen (Bebas) Kualitas Layanan, yang mempunyai 5 Variabel pengukur yaitu: *Tangible* (Bukti Fisik) dengan 4 indikator, *Reliability*

(Kehandalan) dengan 5 indikator, *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan 5 indikator, *Assurance* (Jaminan) dengan 4 indikator, *Empathy* (Empati) dengan 4 indikator. Kedua menggunakan Variabel laten Kepuasan Pengguna, yang mempunyai 5 Variabel pengukur yaitu: *Content* (isi) dengan 4 indikator, *Accuracy* (keakuratan) dengan 2 indikator, *Format* dengan 2 indikator, *Ease of Use* (Dimensi kemudahan penggunaan) dengan 2 indikator, *Timeliness* dengan 2 indikator

#### 4.3.1.2 Membentuk *Path Diagram* (Diagram Jalur)

Diagram jalur adalah sebuah gambar yang menampilkan hubungan (*Relationship*) yang lengkap dari sekelompok *construct*. Dimana garis lurus dengan panah menunjukkan bahwa variabel sumber panah adalah variabel independen, dan variabel yang dikenai panah adalah variabel dependen.



**Gambar 4.12** Path Diagram Pada Penelitian

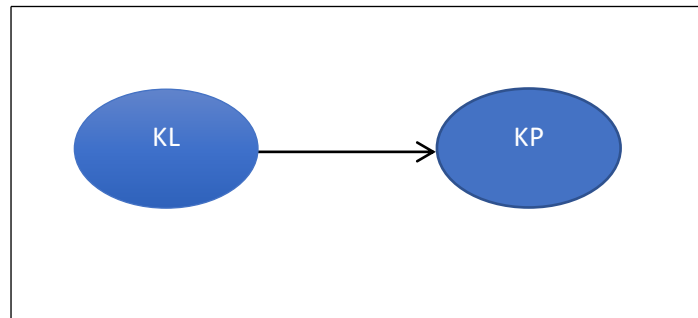
Konstruk yang dibangun seperti pada diagram jalur di atas dapat dibedakan dalam dua kelompok variabel, yaitu: variabel laten eksogen KL yang mendefinisikan kualitas layanan dan variabel laten endogen KP yang mendefinisikan kepuasan pengguna. Variabel laten kualitas layanan diukur menggunakan 5 dimensi yaitu *Res (Resvonsiveness)* dengan 4 indikator, *Rea (Reabilty)* dengan 5 indikator, *emphaty* dengan 5 indikator, *Assurance* dengan 4 indikator dan *tangible* dengan 4 indikator. Selanjutnya Variabel laten Kepuasan Pengguna, yang mempunyai 5 Variabel pengukur yaitu: *Content* (isi) dengan 4 indikator, *Accuracy* (keakuratan) dengan 2 indikator, *Format* dengan 2 indikator, *Ease of Use* ( Dimensi kemudahan penggunaan) dengan 2 indikator, *Timeliness* dengan 2 indikator.

#### **4.3.1.3 Konversi Diagram Jalur ke Persamaan Struktural dan Pengukuran**

Berdasarkan diagram jalur yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya maka persamaan struktural yang akan dicari dan diuji koefisiennya adalah sebagai berikut:

##### **1. Model Struktural (*Structural Model*)**

Yang dimaksud dengan struktural model adalah bagian dari SEM yang menampilkan hubungan antara variabel- variabel construct atau yang menjelaskan prediksi atau hipotesis hubungan antara variabel penyebab terhadap variabel akibat.



Gambar 4.13 Path Diagram Model Struktural

Berdasarkan struktural model tersebut di terjemahkan kedalam persamaan, maka akan berbentuk sebagai berikut:

$$\mathbf{Res+Rea+Emphaty+Assurance+Tangible} = \mathbf{KL}$$

$$\mathbf{Content+Accuracy+Format+Ease Of Use+Timeliness} = \mathbf{KP}$$

$$\mathbf{KP} = \mathbf{KL}$$

KP merupakan variabel laten kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh KL (kualitas layanan).

## 2. Model Pengukuran (*Measurement Model*)

Secara definisi *Measurement Model* adalah bagian dari SEM yang menspesifikasikan indicator (Variabel Observed) untuk setiap variabel construct, serta menghitung nilai Reabilitas untuk construct tersebut, atau model yang menjelaskan operasionalisasi variabel penelitian menjadi indicator indicator terukur yang dinyatakan dalam bentuk diagram jalur dan atau persamaan matematik tertentu. Dibawah ini adalah pembentukan *measurement model*:

### Kualitas Layanan

$$\mathbf{Res} = \mathbf{x1+x2+x3+x4}$$

$$\mathbf{Rea} = \mathbf{x5+x6+x7+x8+x9}$$

### Kepuasan Pengguna

$$\mathbf{Content} = \mathbf{y1+y2+y3+y4}$$

$$\mathbf{Accuracy} = \mathbf{y5+y6}$$

$$\text{Emphaty} = x_{10}+x_{11}+x_{12}+x_{13}+x_{14}$$

$$\text{Format} = y_7+y_8$$

$$\text{Assurance} = x_{15}+x_{16}+x_{17}+x_{18}$$

$$\text{Ease Of Use} = y_9+y_{10}$$

$$\text{Tangible} = x_{19}+x_{20}+x_{21}+x_{22}$$

$$\text{Timeliness} = y_{11}+y_{12}$$

### 4.3.2 Estimasi Model

Model Penelitian yang sudah memenuhi spesifikasi, selanjutnya dapat dilakukan Estimasi model. Data Input yang digunakan yaitu data mentah yang dikonversikan ke matriks Kovarian dan Estimasi Model menggunakan prosedur *Maximum Likelihood Estimation (MLE)* dengan jumlah sampel 100. Namun karena IISREL hanya mampu mengolah data dalam bentuk prelis, maka data yang di import pada IISREL harus dijadikan prelis data terlebih dahulu.

x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12	x13
5.000	5.000	5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	4.000	4.000	4.000	5.000
4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	4.000	4.000	5.000	5.000
4.000	4.000	4.000	5.000	4.000	4.000	4.000	4.000	5.000	3.000	3.000	4.000	4.000
4.000	5.000	5.000	4.000	5.000	4.000	5.000	5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	4.000
3.000	4.000	4.000	5.000	4.000	3.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000
4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	4.000
3.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	4.000	4.000	3.000	3.000	3.000	4.000	3.000
4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000
3.000	5.000	4.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	5.000	5.000	5.000
4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000
5.000	5.000	5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	5.000	3.000	5.000	4.000	4.000	5.000
3.000	3.000	2.000	2.000	3.000	2.000	1.000	3.000	1.000	2.000	2.000	2.000	2.000
4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	4.000
5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	5.000	4.000	4.000	5.000
4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	3.000	4.000	4.000
2.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000
5.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
5.000	4.000	4.000	4.000	5.000	4.000	5.000	5.000	4.000	5.000	4.000	5.000	4.000
3.000	4.000	3.000	3.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000	4.000
4.000	4.000	3.000	3.000	4.000	3.000	3.000	4.000	3.000	4.000	3.000	3.000	3.000
4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	4.000	3.000	4.000	4.000	3.000
5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
5.000	5.000	5.000	4.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000
5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000	5.000

Gambar 4.14 Prelis Data



Setelah data sudah dijadikan prelis, kemudian estimasi dilanjutkan dengan memasukan jumlah sampel dan mendefinisikan nama variabel.

The image shows two screenshots of software dialog boxes. The top one is titled 'Labels' and the bottom one is titled 'Data'.

**Labels Dialog Box:**

Observed Variables		Latent Variables	
	Name		Name
1	x1	1	KL
2	x2	2	Rea
3	x3	3	Emphaty
4	x4	4	Assurance
5	x5	5	Tangible
6	x6	6	KP
7	x7	7	Content
8	x8	8	Accuracy
9	x9	9	Format
10	x10	10	EaseOfUse

Buttons: < Previous, Next >, OK, Cancel, Add/Read Variables, Add Latent Variables, Move Down, Move Up.

Text: Press the Down Arrow to insert one row at a time once a label has been typed in the previous row. Press the Insert key to insert empty rows or the Delete key to delete selected rows.

**Data Dialog Box:**

Groups: [Dropdown]  Estimate latent means

Summary statistics

Statistics from: [Raw Data] File type: [PRELIS System Data] Edit New...

Full matrix  Fortran formatted File name: [Browse...] C:\Users\umikalsum\Videos\DAT

Mean included in the data Statistics included: [Empty Box]

Weight  Include weight matrix Number of observations: [100]

Weight file name [Browse...] Matrix to be analyzed: [Dropdown]

Buttons: < Previous, Next >, OK, Cancel.

**Gambar 4.15** Observasi sampel dan variabel

Kemudian estimasi dilanjutkan dengan memberikan syntax berdasarkan logika hipotesis dan tujuan penelitian.

```
Raw Data from file 'C:\Users\umikalsum\Videos\DATAKUISIONER\semhas.PSF'
Sample Size = 100
Latent Variables  KL Res Rea Emphaty Assurance Tangible KP Content
Accuracy
Format EaseOfUse Timeliness
Relationships
Path Diagram
x1=1*Res
x2=Res
x3=Res
x4=Res
x5=1*Rea
x6=Rea
x7=Rea
x8=Rea
x9=Rea
x10=1*Emphaty
x11=Emphaty
x12=Emphaty
x13=Emphaty
x14=Emphaty
x15=1*Assurance
x16=Assurance
x17=Assurance
x18=Assurance
x19=1*Tangible
x20=Tangible
x21=Tangible
x22=Tangible
y1=1*Content
```

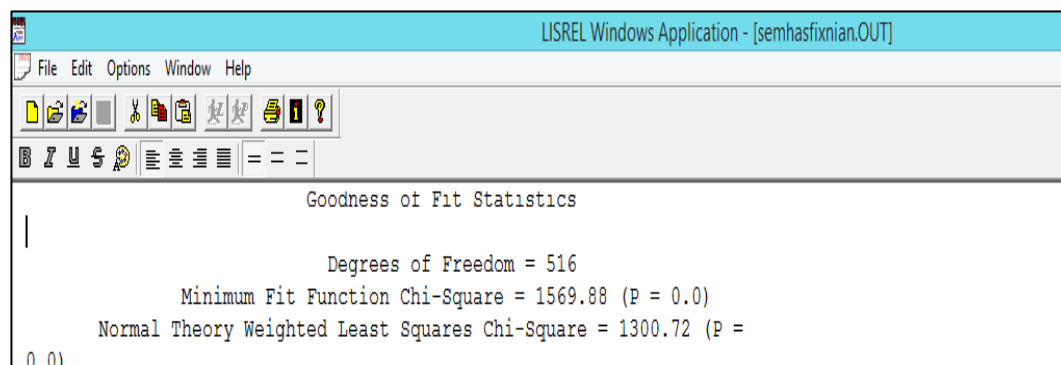
```
y2=Content
y3=Content
y4=Content
y5=1*Accuracy
y6=Accuracy
y7=1*Format
y8=Format
y9=1*EaseOfUse
y10=EaseOfUse
y11=1*Timeliness
y12=Timeliness
Res Rea Emphaty Assurance Tangible = 'KL'
Set the variance of 'KL' to 1
Content Accuracy Format EaseOfUse Timeliness = 'KP'
Set the variance of 'KP' to 1
```

**Gambar 4.16** Build Syntax

Setelah syntax selesai dan benar maka estimasi bisa dijalankan, dengan munculnya output pada lisrel, hasil output inilah yang akan diidentifikasi dan dievaluasi.

### 4.3.3 Identifikasi Model

Setelah melakukan estimasi, maka model dapat diidentifikasi dengan melihat *Degrees Of Freedom* nya Negatif atau positif. Degrees of freedom digunakan untuk mengetahui apakah tersedia cukup informasi pada sebuah model yang dianalisis. Degrees Of freedom yang negative disebabkan karena informasi yang berasal dari data point atau sample moments yang tidak cukup dan mengakibatkan derajat kebebasan *degree of freedom* (df) bernilai negative.



**Gambar 4.17** Deegrees Of Freedom

Berdasarkan Hasil estimasi lisrel didapatkan hasil *Degrees Of Freedom* = 519, Hal ini mengindikasikan model *overidentified* artinya penelitian dapat dilanjutkan karena model keseluruhan teridentifikasi, karena  $df > 0$  dan bernilai positif.

Nilai Derajat Kebebasan dapat dihitung juga dengan rumus:

$df = \frac{1}{2}[(p+q)(p+q+1)] - t$	Keterangan
$= \frac{1}{2}[(22+12)(22+12+1)] - 79$	p= jumlah indicator eksogen
$= 595 - 79$	q= jumlah indicator endogen
$= 516$	t= parameter yang ditaksir

#### 4.3.4 Evaluasi Model

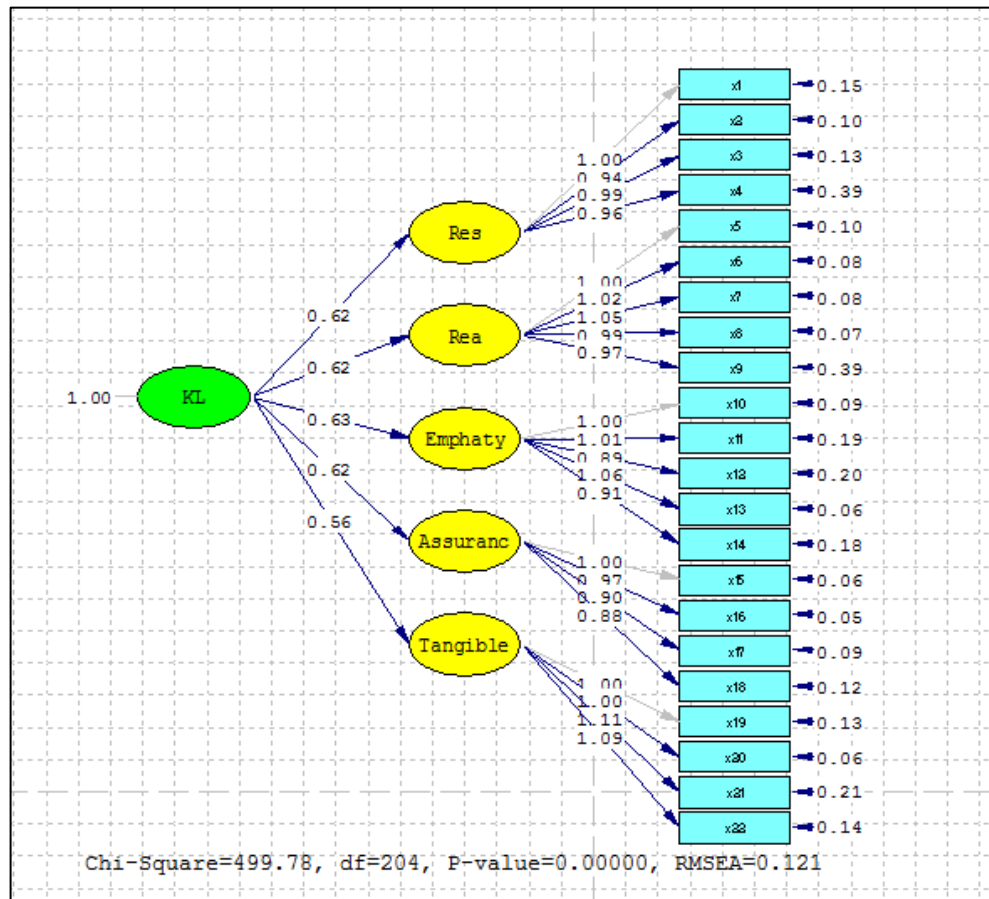
Analisis faktor konfirmatori atau yang sering disebut *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) digunakan untuk menguji dimensionalitas suatu konstruk. Pada umumnya sebelum melakukan analisis model struktural, peneliti terlebih dahulu harus melakukan pengukuran model (Measurement model) untuk menguji validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten tersebut dengan melakukan analisis faktor konfirmatori (CFA).

##### 4.3.4.1 Analisis Pengukuran Model (Measurement Model)

Pengukuran model (Measurement model) untuk menguji validitas dan reliabilitas dari indikator-indikator pembentuk konstruk laten tersebut dengan melakukan analisis faktor konfirmatori (CFA). Berdasarkan metode penelitian maka pengujian dilakukan dengan Second order construct (2nd Order). Pengujian Second order construct dilakukan jika variabel laten mempunyai dimensi, maka pengujiannya dilakukan dua jenjang, pertama analisis dilakukan dari konstruk laten dimensi ke indikatornya, kedua dari konstruk laten ke konstruk dimensinya.

Pengujian measurement model didasarkan pada hasil pengukuran dari indikator ke dimensi dan dari dimensi ke variabel laten. Measurement model digunakan untuk menguji validitas dan reliabilitas pada model *sevqual* dan *EUCS*.

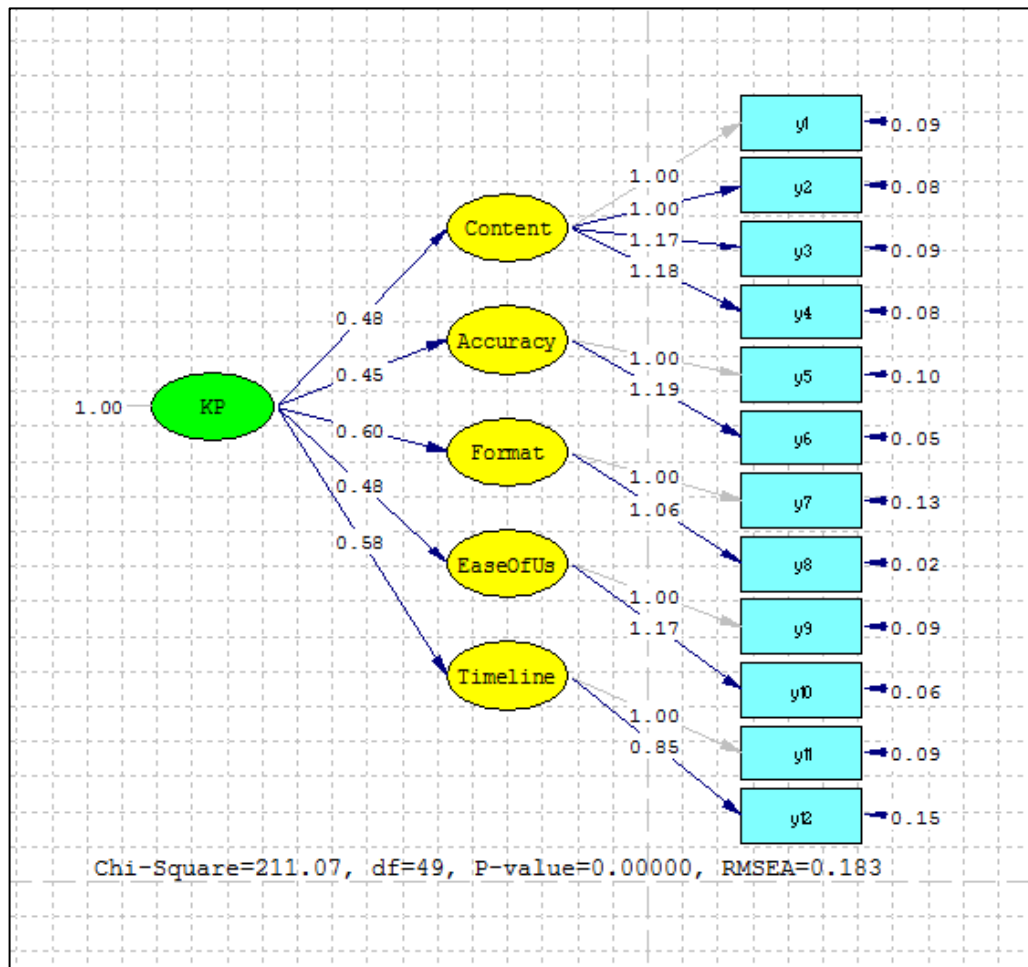
Berikut hasil pengujian Measurement model beserta nilai loading factornya pada model *Servqual*:



**Gambar 4.18** *Measurement Model Servqual*

Berdasarkan Gambar 4.18 maka semua indikator menghasilkan loading factor  $> 0.5$  artinya semua indikator pada model kualitas layanan dinyatakan Valid.

Berikut hasil pengujian Measurement model beserta nilai loading factornya pada model EUCS untuk mengukur kepuasan pengguna:



**Gambar 4.19 Measurement Model EUCS**

Berdasarkan Gambar 4.19 maka semua indikator menghasilkan loading factor  $> 0.5$  artinya semua indikator pada model EUCS dinyatakan Valid.

Untuk menghitung CR dan VE digunakan nilai *completely standard solution* berikut ini:

**Tabel 4.24 Completely standard solution Kualitas Layanan**

Variabel	s.load	s.load <sup>2</sup>	1- s.load <sup>2</sup>
Res	1.00	1	0
Rea	1.00	1	0
Emphaty	0.98	0.96	0.04
Assurance	0.99	0.98	0.02
Tangible	0.90	0.81	0.19
Jumlah	4.87	4,75	0.25
Jumlah <sup>2</sup>	23.71		

Uji reabilitas dalam SEM menurut Hair et al., (1995) dalam mariam (2009:51) dapat diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Construct Reliability} &= \frac{(\sum \text{Standardized Loading})^2}{(\sum \text{Standardized Loading})^2 + (\sum \text{Measurement Error})} \\ &= 23.71/23.86 \\ &= 0.99 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Variance Extracted} &= \frac{\sum \text{Standardized Loading}^2}{\sum \text{Standardized Loading}^2 + \sum \text{Measurement Error}} \\ &= 4.75/5 \\ &= 0.95 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut nilai CR  $\geq 0.70$  dan VE  $\geq 0.50$ , Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk untuk Kualitas Layanan adalah Reliabel.

Tabel 4.25 *Completely standard solution* Kepuasan Pengguna

Variabel	s.load	s.load <sup>2</sup>	1- s.load <sup>2</sup>
Content	0.96	0.92	0.08
Accuracy	0.96	0.92	0.08
Format	0.73	0.53	0.47
EaseofUse	0.80	0.64	0.36
Timeliness	0.96	0.92	0.08
Jumlah	4.41	3.93	1.07
Jumlah <sup>2</sup>	19.44		

$$\text{Construct Reliability} = \frac{(\sum \text{Standardized Loading})^2}{(\sum \text{Standardized Loading})^2 + (\sum \text{Measurement Error})}$$

$$= 19.44 / 20.51$$

$$= 0.94$$

$$\text{Variance Extracted} = \frac{\sum \text{Standardized Loading}^2}{\sum \text{Standardized Loading}^2 + \sum \text{Measurement Error}}$$

$$= 3.93 / 5 = 0.78$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut nilai CR  $\geq 0.70$  dan VE  $\geq 0.50$ , Sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk untuk Kepuasan Pengguna adalah Reliabel, sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan.

#### 4.3.4.2 Analisis *Goodness Of Fit Statistic*

Sebelum menguji hipotesis dengan analisis struktural model, perlu Untuk menguji kelayakan model secara keseluruhan dilakukan dengan memperhatikan hasil perhitungan *Goodness of Fit Statistic*. Sebelum melakukan evaluasi dan uji kelayakan model perhatikan nilai *estimate standardized regression weight*



(*loading factor*), apabila ada yang bernilai  $>1$  maka akan menghasilkan nilai varians negatif. Keberadaan varians yang bernilai negatif menunjukkan adanya kesalahan estimasi (*offending estimate*). Dapat dilihat pada lampiran, sebagai hasil output Lisrel, terdapat nilai *estimate*  $>1$  di dimensi *Responsiveness* dan varians negatif pada indikator *y7*, *y9* serta pada dimensi *Responsiveness*, jadi terdapat kesalahan estimasi yang disebut *Heywood Case (HC)*. Heywood Cases dapat diatasi dengan menetapkan variance error yang bernilai negative dengan nilai positive kecil misalnya 0,005 atau 0,001 (Byrne,2001). Pada variabel Dimensi *Responsiveness* dan indikator *y7*, *y9* diberikan nilai varians positif kecil sehingga tidak terdapat lagi nilai *loading factor*  $>1$  dan varians negatif. Maka dari itu, *offending estimate* tidak ada pada data penelitian sehingga tahap analisis selanjutnya dapat dilakukan. Setelah tidak ada lagi variance negative maka bisa di uji kecocokannya sebagai berikut:

**Tabel 4.26 Goodness Of Fit Statistic Model Kualitas Layanan**

NO	GOODNESS OF FIT INDEX	Cut of Value (Nilai Batas)	Hasil Estimasi	Tingkat Kecocokan
1	Chi-square	Nilai yang kecil	499.78	Buruk
2	p	$P > 0,05$	$P=0.00$	Buruk
3	GFI	$\geq 0,90$	0.69	Marginal
4	AGFI	$\geq 0,90$	0.61	Marginal
5	CFI	$\geq 0,95$	0.97	Baik
6	CMIN/DF	$\leq 2,0$	0,031	Baik
7	RMSEA	$\leq 0,08$	0,12	Buruk
8	PNFI	Berada di 0-1	0.84	Baik
9	IFI	$\geq 0,90$	0.97	Baik
10	NFI	$\geq 0,90$	0,95	Baik

Berdasarkan Tabel 4.26, Goodness of fit statistic dari model servqual rata-rata sudah bisa dikatakan baik atau Fit, sehingga tidak diperlukan lagi Modifikasi dan analisis pengujian Hipotesis dapat dilanjutkan.

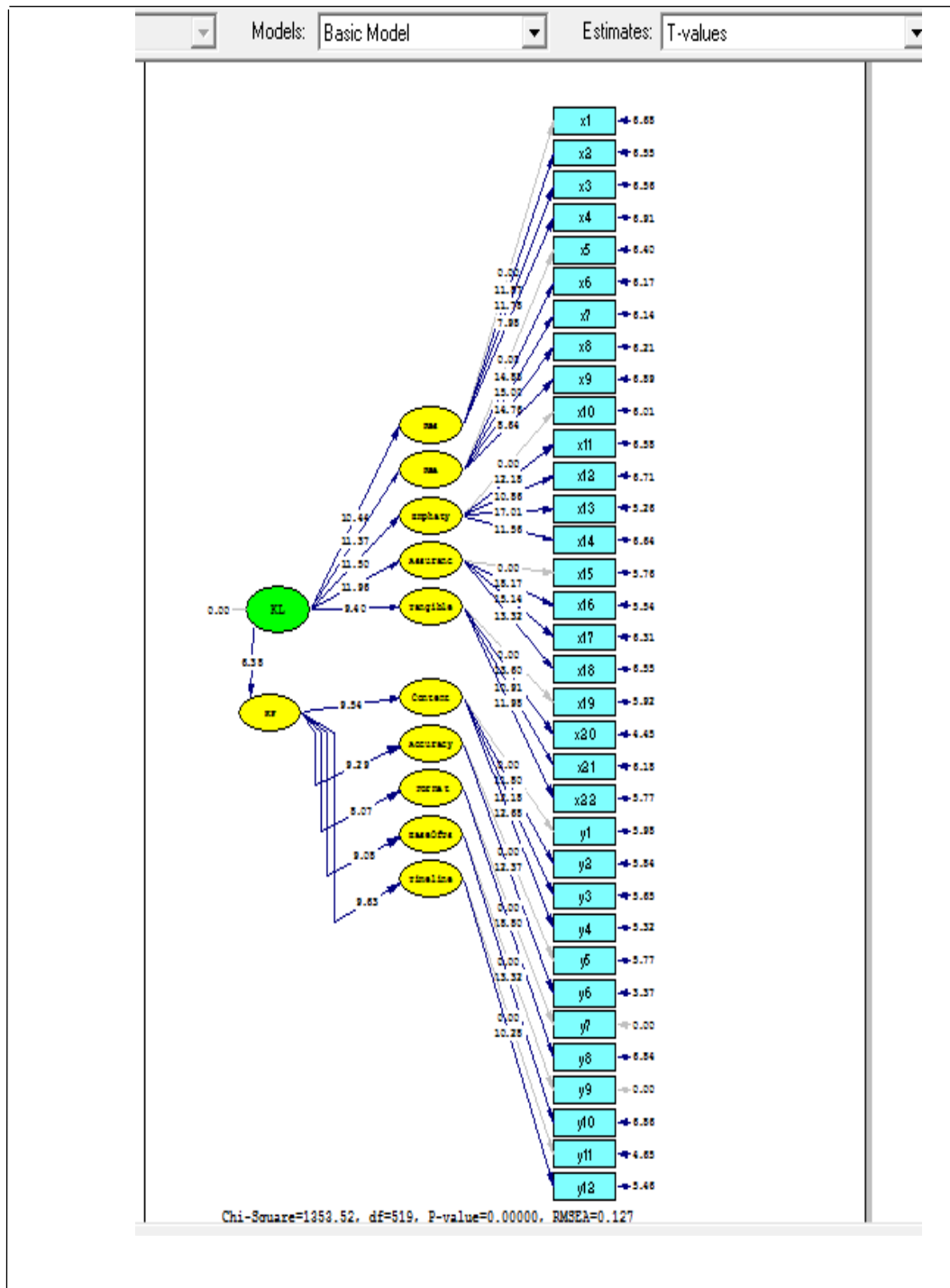
**Tabel 4.27 Goodness Of Fit Statistic Model Kepuasan Pengguna**

<b>NO</b>	<b>GOODNESS OF FIT INDEX</b>	<b>Cut of Value (Nilai Batas)</b>	<b>Hasil Estimasi</b>	<b>Tingkat Kecocokan</b>
<b>1</b>	<b>Chi-square</b>	<b>Nilai yang kecil</b>	<b>211.7</b>	<b>Buruk</b>
<b>2</b>	<b>p</b>	<b>P &gt; 0,05</b>	<b>P=0.00</b>	
<b>3</b>	<b>GFI</b>	<b>≥0,90</b>	<b>0.74</b>	<b>Marginal</b>
<b>4</b>	<b>AGFI</b>	<b>≥0,90</b>	<b>0.58</b>	<b>Marginal</b>
<b>5</b>	<b>CFI</b>	<b>≥0,95</b>	<b>0.95</b>	<b>Baik</b>
<b>6</b>	<b>CMIN/DF</b>	<b>≤2,0</b>	<b>0,031</b>	<b>Baik</b>
<b>7</b>	<b>RMSEA</b>	<b>≤0,08</b>	<b>0,18</b>	<b>Buruk</b>
<b>8</b>	<b>PNFI</b>	<b>Berada di 0-1</b>	<b>0.69</b>	<b>Baik</b>
<b>9</b>	<b>IFI</b>	<b>≥0,90</b>	<b>0.94</b>	<b>Baik</b>
<b>10</b>	<b>NFI</b>	<b>≥0,90</b>	<b>0,93</b>	<b>Baik</b>

Berdasarkan Tabel 4.27, Goodness of fit statistic dari model kepuasan pengguna rata-rata sudah bisa dikatakan baik atau Fit, sehingga tidak diperlukan lagi Modifikasi dan analisis pengujian Hipotesis dapat dilanjutkan.

#### **4.3.4.3 Pengujian Hipotesis (*Structural*)**

Setelah selesai melakukan analisis faktor konfirmatori dan kecocokan model, selanjutnya menganalisis full model struktural secara keseluruhan dengan menggunakan indikator-indikator pembentuk dimensi yang valid dan dimensi-dimensi yang mampu mengukur laten. Analisis full model struktural dapat menguji hipotesis untuk mencari tingkat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan. Berikut hasil pengujian struktural model:



Gambar 4.20 Pengujian Hipotesis

### 4.3.5 Interpretasi Model

#### 4.3.5.1 Interpretasi Model Kualitas Layanan

Setelah model dikatakan Fit, kita dapat menginterpretasi model. Berdasarkan gambar 4.20, semua konstruk dimensi kualitas layanan yaitu *Responsiveness*, *Reliability*, *Empathy*, *Assurance* dan *Tangible* menghasilkan nilai t statistic >1,96, yang berarti kelima dimensi tersebut terbukti mampu mengukur kualitas layanan, sedangkan yang paling dominan dan handal dalam mengukur kualitas layanan adalah dimensi *Assurance* dengan nilai t statistic tertinggi, yaitu: 11,96.

#### 4.3.5.2 Interpretasi Model Kepuasan Pengguna

Untuk model kepuasan pengguna, kelima dimensinya *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease of Use* dan *Timeliness* juga menghasilkan t statistic > 1,96, yang berarti kelima dimensi tersebut terbukti mampu mengukur kepuasan pengguna. Sedangkan yang paling dominan dan handal mengukur kepuasan pengguna adalah dimensi *timeliness* dengan t statistic yaitu 9,63.

#### 4.3.5.2 Interpretasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Setelah dilakukan pengujian hipotesis sebagai berikut:

Ho: Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Ha : Kualitas Layanan berpengaruh secara Signifikan terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Gambar.4.13 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung sebesar  $6,38 > 1,96$  sehingga  $H_0$  ditolak, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh Signifikan terhadap kepuasan pengguna.