

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

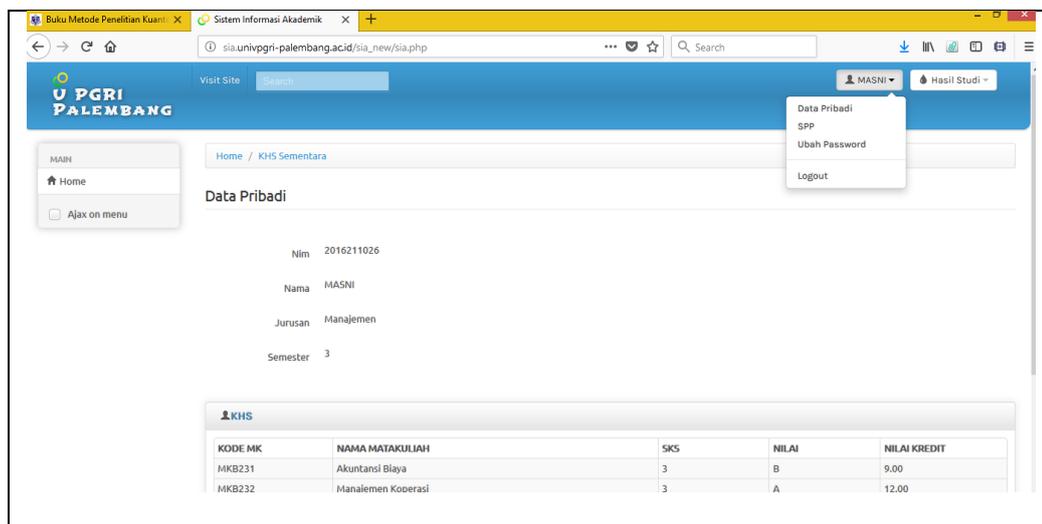
#### **4.1 Gambaran Umum SIMAK Universitas PGRI Palembang**

Universitas PGRI Palembang sebagai salah satu penyelenggara kegiatan akademik tentu menginginkan terlaksananya proses belajar mengajar dan pengolahan data dengan baik dan lancar yang nantinya diharapkan mampu mencetak generasi muda yang berprestasi dan dapat diandalkan. Sebuah sistem dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik yang menginginkan pelayanan pendidikan. Peningkatan mutu pendidikan dilakukan dengan memberdayakan seluruh potensi yang mendukung proses pembelajaran yang efektif dan efisien guna terciptanya generasi penerus bangsa yang kompetitif. Sejak tahun akademik 2011, Universitas PGRI Palembang mengambil kebijakan untuk mengimplementasikan SIMAK.

SIMAK merupakan sebuah sistem yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan akademik yang menginginkan layanan pendidikan yang terkomputerisasi untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan, daya saing dan kualitas sumber daya manusia yang dihasilkan. SIMAK dikelola oleh pusat teknologi informasi dan pangkalan data (PUSTIPD). SIMAK memiliki website portal yaitu <http://www.univpgri-palembang.ac.id/> dimana website ini digunakan oleh dosen, mahasiswa dan admin untuk membantu dalam pengelolaan data nilai mahasiswa, mata kuliah, data staf pengajar (dosen) serta kegiatan lainnya yang sifatnya masih manual untuk dikerjakan dengan bantuan software agar lebih efektif dan efisien. Berikut ini adalah tampilan SIMAK Universitas PGRI Palembang.

## 1. Halaman Utama SIMAK Mahasiswa/i

Saat login dengan Username dan Password maka SIMAK langsung mengetahui nama yang memiliki akun tersebut. Berikut tampilan SIMAK Mahasiswa:



**Gambar 4.1 Halaman SIMAK Mahasiswa/i**

Pada tampilan SIMAK mahasiswa/i berisikan menu nilai semester, menu biodata, menu transkrip nilai, dan menu cetak bukti pembayaran.

## 2. Halaman Utama SIMAK Dosen

Sama seperti tampilan SIMAK Mahasiswa/I tampilan SIMAK Dosen saat login dengan Username dan Password maka SIMAK langsung mengetahui nama yang memiliki akun tersebut. Berikut tampilan SIMAK Dosen:



**Gambar 4.2 Halaman SIMAK Dosen**

Pada tampilan SIMAK Dosen berisikan menu entri nilai, menu lihat nilai, dan menu ubah password.

### 3. Halaman Utama SIMAK Admin

Sama halnya tampilan SIMAK Mahasiswa/I dan Dosen, saat login sebagai Admin dengan Username dan Password maka SIMAK langsung mengetahui nama yang memiliki akun tersebut. Berikut tampilan SIMAK Admin.



**Gambar 4.3 Halaman SIMAK Admin**

Pada tampilan SIMAK Admin berisikan menu Rencana studi, menu SO dan DO, menu persiapan ujian, menu hasil ujian, menu semester pendek, menu transkrip, menu laporan kegiatan dosen, dan menu utilitas dan tabel.

## 4.2 Analisis Data

### 4.2.1 Deskripsi Responden

Deskripsi responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin dan status 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:

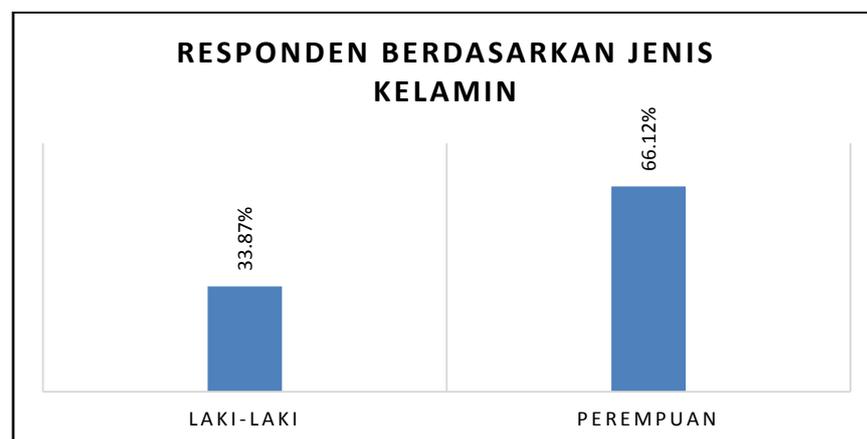
#### 1. Berdasarkan Jenis Kelamin

Keragaman responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
Laki-Laki	125	33,87%
Perempuan	244	66,12%
Total	369	100%

Berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden pada Tabel 4.1, terlihat bahwa jumlah responden laki-laki sebanyak 125 orang dengan presentase 33,87% dan responden perempuan yaitu sebanyak 244 orang dengan presentase sebesar 66,12%. Terlihat bahwa sebagian besar responden pada penelitian adalah perempuan. Berikut ini Gambar diagram chart persentase responden berdasarkan jenis kelamin:



**Gambar 4.4 Diagram responden berdasarkan jenis kelamin**

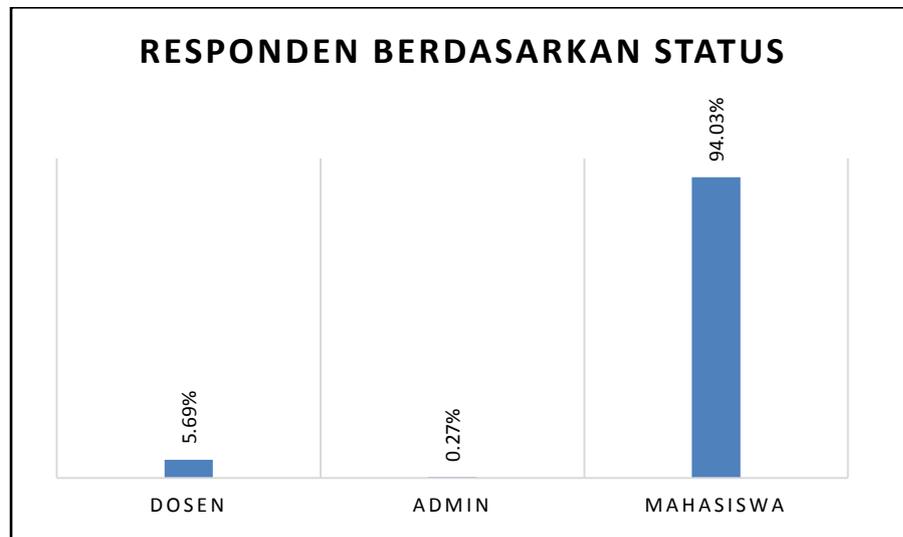
## 2. Berdasarkan status

Keragaman responden berdasarkan status ditunjukkan pada Tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan status**

Status	Jumlah	Persentase (%)
Dosen	21	5,69%
Admin	1	0,27%
Mahasiswa	347	94,03%
Total	369	100%

Berdasarkan karakteristik status responden pada tabel 4.2, terlihat bahwa jumlah responden dosen sebanyak 21 orang dengan presentase 5,96%, responden Admin 1 orang dengan persentase 0,27% dan responden mahasiswa yaitu sebanyak 347 orang dengan presentase sebesar 94,03%. Terlihat bahwa sebagian besar responden pada penelitian adalah mahasiswa. Berikut ini Gambar diagram chart persentase responden berdasarkan status:



**Gambar 4.5 Diagram responden berdasarkan status**

#### 4.2.2 Rekapitulasi dan Deskripsi Variabel Penelitian

Dari Kuisisioner yang telah disebar terhadap 369 sampel pada pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI 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*, *timeliness*. Berikut akan dibahas mengenai rekapitulasi pada *satisfaction* terlebih dahulu

##### 1. Variabel *Content* pada *satisfaction*

Pada tabel 4.3 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *content*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 4.3 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Content***

No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Sistem informasi akademik menyediakan secara tepat sesuai kebutuhan pengguna	0	13	182	144	30	369
2.	Semua informasi tentang akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik	1	16	189	135	28	369
3.	Isi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik sangat membantu pengguna dalam memperoleh informasi	0	10	169	159	31	369
4.	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna	3	4	187	133	42	369

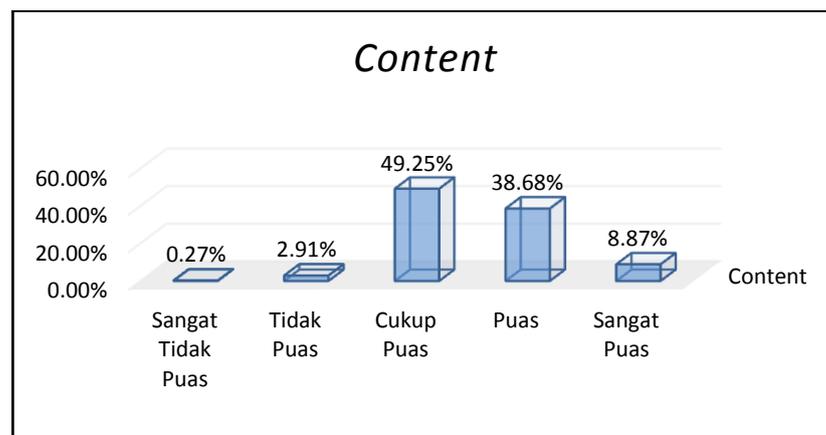
Dari Tabel 4.3 pernyataan variabel *content* terdiri dari 4 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *content* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.4 berikut ini:

**Tabel 4.4 Distribusi frekuensi variabel *content***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Puas	1	4	0,27
2	Tidak Puas	2	43	2,91
3	Cukup Puas	3	727	49,25
4	Puas	4	571	38,68

5	Sangat Puas	5	131	8,87
Total			1476	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			5210	

Dari Tabel 4.4 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0,27%, responden menjawab tidak puas sebesar 2,91%, responden menjawab cukup puas sebesar 49,25%, responden menjawab puas sebesar 38,68%, dan menjawab sangat puas sebesar 8,87%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.6 Diagram Chart Variabel Content**

## 2. Variabel *Accuracy* pada *satisfaction*

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

**Tabel 4.5 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Accuracy***

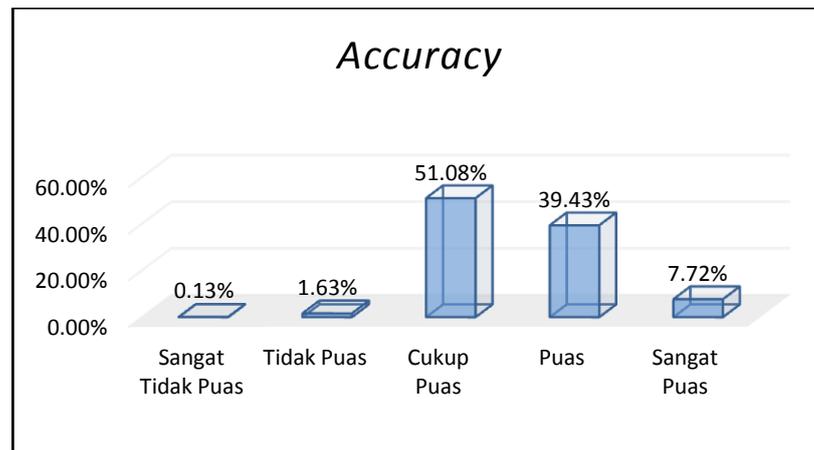
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1	Sistem informasi akademik menampilkan informasi yang benar dan akurat	0	4	183	152	30	369
2	Informasi yang ada di sistem informasi akademik bebas dari kesalahan	1	8	194	139	27	369

Dari Tabel 4.5 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 4.6 berikut ini:

**Tabel 4.6 Distribusi frekuensi variabel *accuracy***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Puas	1	1	0,13
2	Tidak Puas	2	12	1,63
3	Cukup Puas	3	377	51,08
4	Puas	4	291	39,43
5	Sangat Puas	5	57	7,72
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			2605	

Dari Tabel 4.6 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0,13%, responden menjawab tidak puas sebesar 1,63%, responden menjawab cukup puas sebesar 51,08%, responden menjawab puas sebesar 39,43%, dan menjawab sangat puas sebesar 7,72%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

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

### 3. Variabel *Format* pada *Satisfaction*

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

**Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Variabel *format***

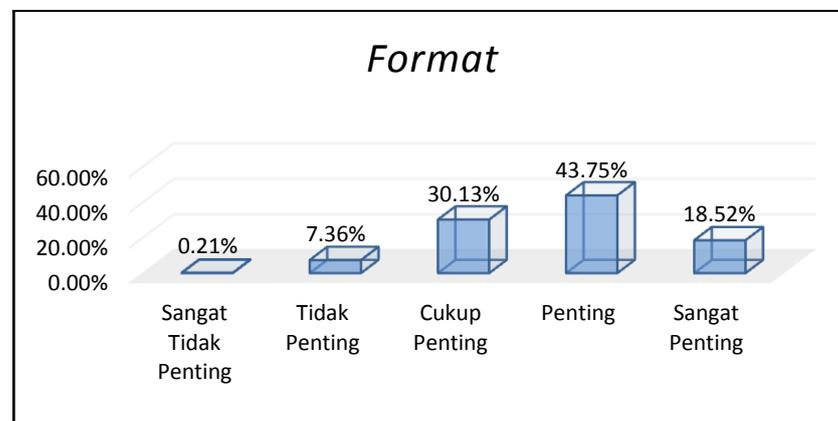
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Tampilan antar muka ( <i>interface</i> ) sistem informasi akademik yang memudahkan pengguna	1	8	199	133	28	369
2.	Layanan yang ada di sistem informasi akademik sudah mewakili kebutuhan pengguna	0	8	178	159	24	369

Dari Tabel 4.7 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 4.8 berikut ini:

**Tabel 4.8 Distribusi frekuensi variabel *format***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Puas	1	1	0,21
2	Tidak Puas	2	16	7,36
3	Cukup Puas	3	377	30,13
4	Puas	4	292	43,75
5	Sangat Puas	5	52	18,52
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			2592	

Dari Tabel 4.8 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0,21%, responden menjawab tidak penting sebesar 7,36%, responden menjawab cukup penting sebesar 30,13%, responden menjawab penting sebesar 43,75%, dan menjawab sangat penting sebesar 18,52%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



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

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

Pada Tabel 4.9 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Ease Of Use*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.9 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Ease Of Use***

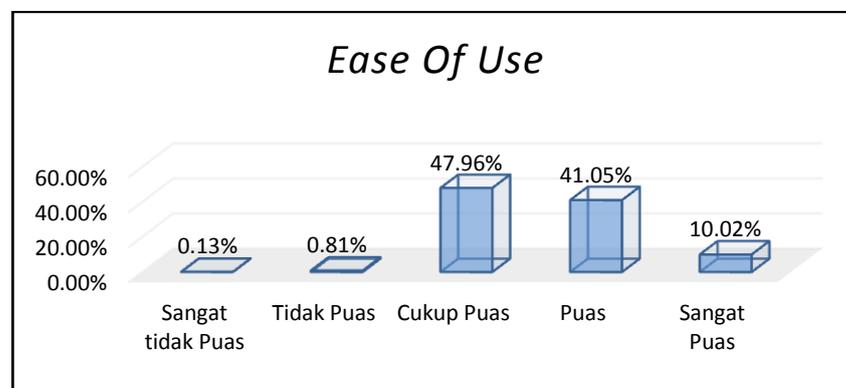
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Sistem informasi akademik sangat mudah digunakan	0	3	187	139	40	369
2.	Sistem informasi akademik mudah diakses dari mana dan kapan saja	1	3	167	164	34	369

Dari Tabel 4.9 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 4.10 berikut ini:

**Tabel 4.10 Distribusi frekuensi variabel *Ease Of Use***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Puas	1	1	0,13
2	Tidak Puas	2	6	0,81
3	Cukup Puas	3	354	47,96
4	Puas	4	303	41,05
5	Sangat Puas	5	74	10,02
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			2657	

Dari Tabel 4.10 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0,13%, responden menjawab tidak puas sebesar 0,81%, responden menjawab cukup puas sebesar 47,96%, responden menjawab puas sebesar 41,05%, dan menjawab sangat puas sebesar 10,02%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

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

### 5. Variabel *Timeliness* pada *Satisfaction*

Pada Tabel 4.11 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Timeliness*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.11 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Timeliness***

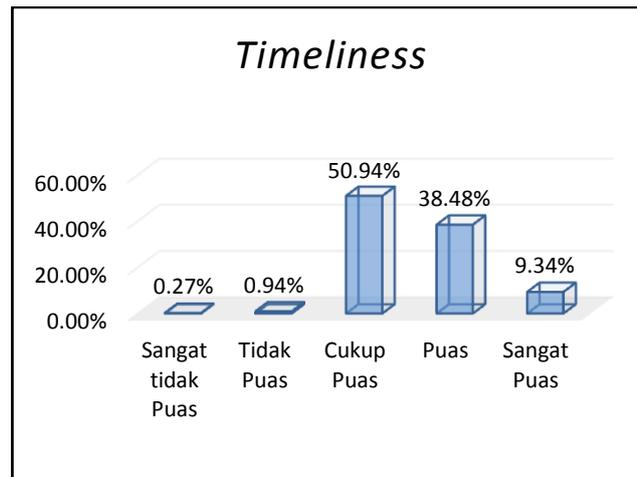
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat diperoleh melalui sistem informasi akademik	1	6	179	147	36	369
2.	Sistem informasi akademik selalu menampilkan informasi yang terbaru	1	1	197	137	33	369

Dari Tabel 4.11 pernyataan variabel *Timeliness* terdiri dari 2 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Timeliness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.12 berikut ini:

**Tabel 4.12 Distribusi frekuensi variabel *timeliness***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Puas	1	2	0,27
2	Tidak Puas	2	7	0,94
3	Cukup Puas	3	376	50,94
4	Puas	4	284	38,48
5	Sangat Puas	5	69	9,34
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			2625	

Dari Tabel 4.14 didapatkan responden menjawab sangat tidak puas sebesar 0,27%, responden menjawab tidak puas sebesar 0,94%, responden menjawab cukup puas sebesar 50,94%, responden menjawab puas sebesar 38,48%, dan menjawab sangat puas sebesar 9,34%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



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

Berikut akan dibahas mengenai rekapitulasi pada *Importance*:

#### 6. Variabel *Content* pada *Importance*

Pada Tabel 4.13 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *content*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.13 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Content***

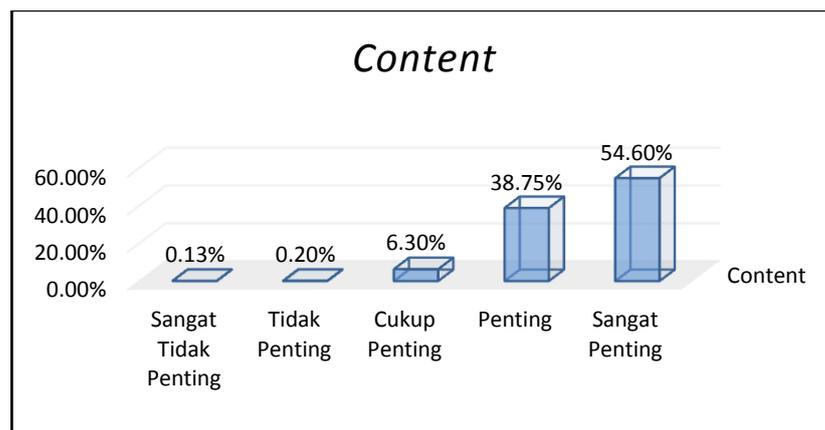
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Sistem informasi akademik menyediakan secara tepat sesuai kebutuhan pengguna	0	1	20	139	209	369
2.	Semua informasi tentang akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik	0	2	23	152	192	369
3.	Isi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik sangat membantu pengguna dalam memperoleh informasi	0	0	27	138	204	369
4.	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna	2	0	23	143	201	369

Dari Tabel 4.13 pernyataan variabel *content* terdiri dari 4 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *content* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.14 berikut ini:

**Tabel 4.14 Distribusi frekuensi variabel *content***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Penting	1	2	0,13
2	Tidak Penting	2	3	0,20
3	Cukup Penting	3	93	6,30
4	Penting	4	572	38,75
5	Sangat Penting	5	806	54,60
Total			1476	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			6605	

Dari Tabel 4.14 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0,13%, responden menjawab tidak penting sebesar 0,20%, responden menjawab cukup penting sebesar 6,30%, responden menjawab penting sebesar 38,75%, dan menjawab sangat penting sebesar 54,60%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.11 Diagram Chart Variabel *Content***

#### 7. Variabel *Accuracy* pada *Importance*

Pada Tabel 4.15 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *accuracy*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.15 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Accuracy***

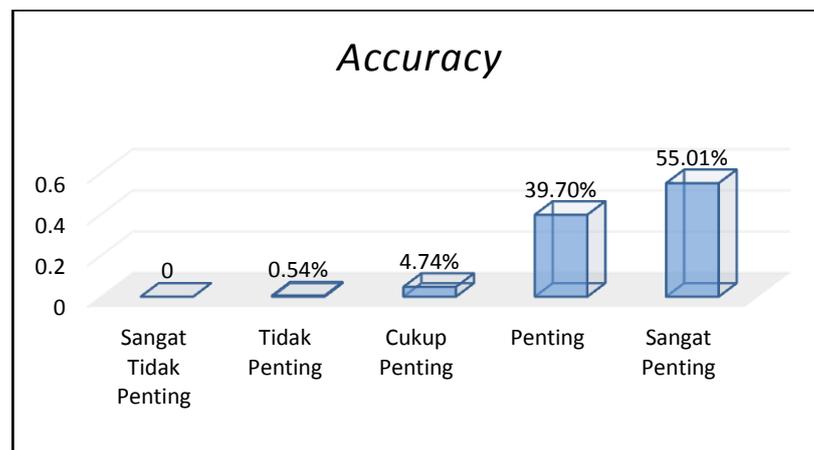
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Sistem informasi akademik menampilkan informasi yang benar dan akurat	0	2	18	151	198	369
2.	Informasi yang ada di sistem informasi akademik bebas dari kesalahan	0	2	17	142	208	369

Dari Tabel 4.15 pernyataan variabel *accuracy* terdiri dari 4 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *accuracy* berdasarkan hasil pengumpulan kuisioner yang sudah diolah terdapat pada tabel 4.16 berikut ini:

**Tabel 4.16 Distribusi frekuensi variabel *accuracy***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Penting	1	0	0
2	Tidak Penting	2	4	0,54
3	Cukup Penting	3	35	4,74
4	Penting	4	293	39,70
5	Sangat Penting	5	406	55,01
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			3315	

Dari Tabel 4.16 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0 %, responden menjawab tidak penting sebesar 0,54%, responden menjawab cukup penting sebesar 4,74%, responden menjawab penting sebesar 39,70%, dan menjawab sangat penting sebesar 55,01%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.12 Diagram Chart Variabel *Accuracy***

#### 8. Variabel *Format* pada *Importance*

Pada Tabel 4.17 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *format*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.17 Rekapitulasi Jawaban Variabel *format***

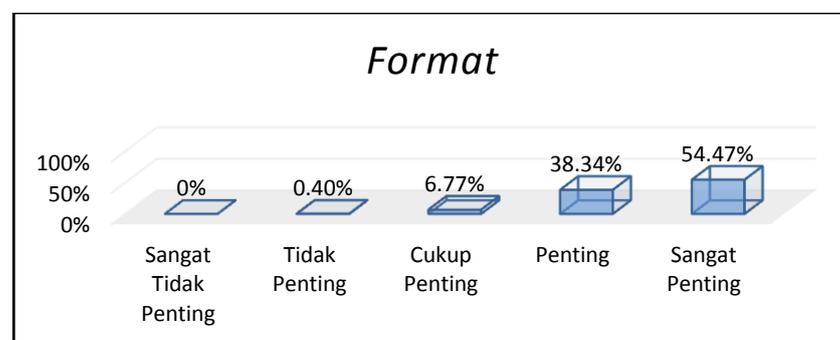
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Tampilan antar muka( <i>interface</i> ) sistem informasi akademik yang memudahkan pengguna	0	2	22	149	196	369
2.	Layanan yang ada di sistem informasi akademik sudah mewakili kebutuhan pengguna	1	1	28	134	206	369

Dari Tabel 4.17 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 4.18 berikut ini:

**Tabel 4.18 Distribusi frekuensi variabel *format***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Penting	1	0	0
2	Tidak Penting	2	3	0,40
3	Cukup Penting	3	50	6,77
4	Penting	4	283	38,34
5	Sangat Penting	5	402	54,47
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			3298	

Dari Tabel 4.18 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0%, responden menjawab tidak penting sebesar 0,40%, responden menjawab cukup penting sebesar 6,77%, responden menjawab penting sebesar 38,34%, dan menjawab sangat penting sebesar 54,47%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:

**Gambar 4.13 Diagram Chart Variabel *Format***

### 9. Variabel *Ease Of Use* pada *Importance*

Pada Tabel 4.19 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Ease Of Use*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.19 Rekapitulasi Jawaban Variabel *Ease Of Use***

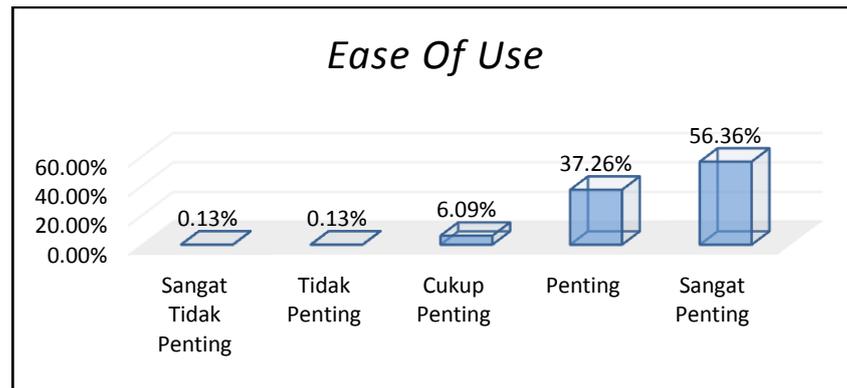
No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Sistem informasi akademik sangat mudah digunakan	1	0	20	149	199	369
2.	Sistem informasi akademik mudah diakses dari mana dan kapan saja	0	1	25	126	217	369

Dari Tabel 4.19 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 4.20 berikut ini:

**Tabel 4.20 Distribusi frekuensi variabel *Ease Of Use***

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Penting	1	1	0,13
2	Tidak Penting	2	1	0,13
3	Cukup Penting	3	45	6,09
4	Penting	4	275	37,26
5	Sangat Penting	5	416	56,36
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			3318	

Dari Tabel 4.20 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0,13%, responden menjawab tidak penting sebesar 0,13%, responden menjawab cukup penting sebesar 6,09%, responden menjawab penting sebesar 37,26%, dan menjawab sangat penting sebesar 56,36%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.14** Diagram Chart Variabel *Ease Of Use*

#### 10. Variabel *Timeliness* pada *Importance*

Pada Tabel 4.21 menampilkan rekapitulasi jawaban responden terhadap variabel *Timeliness*. Rekapitulasi jawaban dapat dilihat sebagai berikut:

**Tabel 4.21** Rekapitulasi Jawaban Variabel *Timeliness*

No	Pernyataan	Skala Likert					Total
		STP (1)	TP (2)	CP (3)	P (4)	SP (5)	
1.	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat diperoleh melalui sistem informasi akademik	0	0	26	142	201	369
2.	Sistem informasi akademik selalu menampilkan informasi yang terbaru	0	0	23	148	198	369

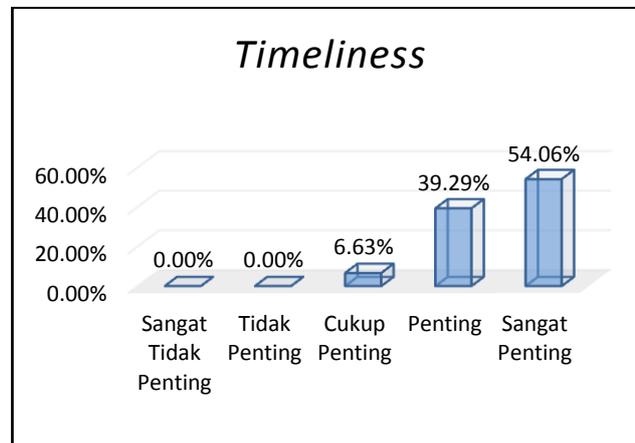
Dari Tabel 4.21 pernyataan variabel *Timeliness* terdiri dari 2 butir pernyataan, berikut ini adalah tabel distribusi frekuensi variabel *Timeliness* berdasarkan hasil pengumpulan kuisisioner yang sudah diolah terdapat pada Tabel 4.22 berikut ini:

**Tabel 4.22** Distribusi frekuensi variabel *Timeliness*

No	Jawaban	Skala Likert	Frekuensi	Presentase(%)
1	Sangat tidak Penting	1	0	0
2	Tidak Penting	2	0	0
3	Cukup Penting	3	49	6,63
4	Penting	4	290	39,29
5	Sangat Penting	5	399	54,06
Total			738	100
Jumlah skor dari hasil penelitian			3302	

Dari Tabel 4.22 didapatkan responden menjawab sangat tidak penting sebesar 0%, responden menjawab tidak penting sebesar 0%, responden menjawab

cukup penting sebesar 6,63%, responden menjawab penting sebesar 39,29%, dan menjawab sangat penting sebesar 54,06%, dapat dilihat dari diagram chart berikut:



**Gambar 4.15 Diagram Chart Variabel *Timeliness***

### **4.3 Uji Analisis Pengaruh Model EUCS Terhadap Kepuasan Pengguna**

#### **4.3.1 Uji Asumsi Klasik**

Pengujian asumsi klasik dilakukan agar data sampel yang diolah benar-benar dapat mewakili populasi secara keseluruhan. Berikut ini hasil pengujian asumsi klasik yang meliputi :

##### **1. Uji Normalitas**

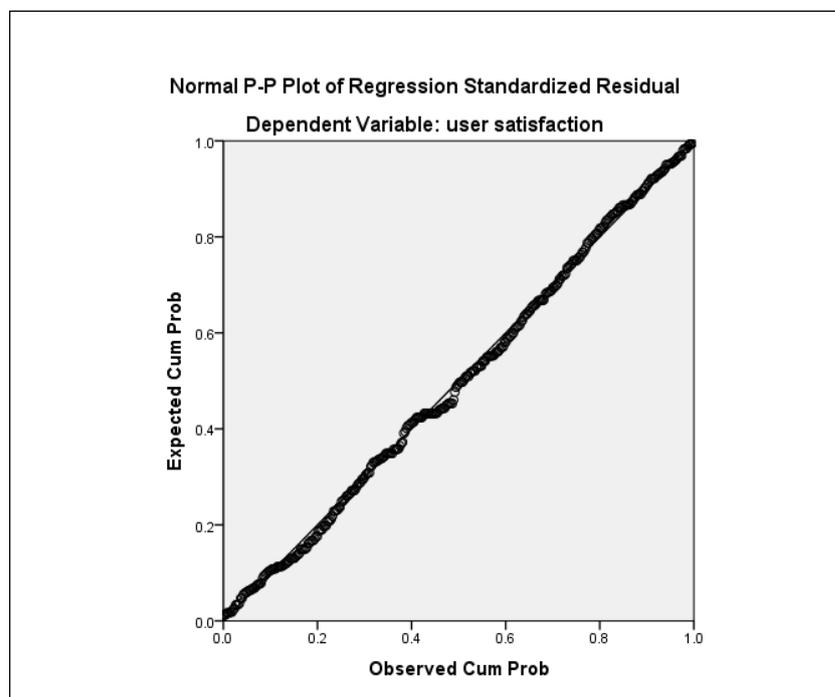
Uji normalitas pada model regresi digunakan untuk menguji apakah nilai residual yang dihasilkan dari regresi terdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residual yang terdistribusi secara normal. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk uji normalitas data adalah dengan one –sample KS dan metode Grafik P-P Plot. Hasil dari pengujian uji normalitas dapat dilihat pada Gambar berikut :

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Standardized Residual
N		369
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.99318329
Most Extreme Differences	Absolute	.035
	Positive	.035
	Negative	-.023
Test Statistic		.035
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.  
b. Calculated from data.  
c. Lilliefors Significance Correction.  
d. This is a lower bound of the true significance.

**Gambar 4.16 Uji one sample KS**

Berdasarkan nilai sig diatas maka nilai  $\text{sig} > 0,05$  ( $0,200 > 0,05$ ) sehingga dinyatakan data terdistribusi dengan normal. Selanjutnya berdasarkan diagram P-P plot berikut:



**Gambar 4.17 Grafik Normal Probability Plot**

Dari grafik tersebut dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka data terdistribusi dengan normal dan model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

## 2. Uji Multikolinearitas

Selanjutnya melakukan uji multikolinearitas, Uji multikolinearitas pada penelitian ini menggunakan nilai VIF dan *Tolerance*. Untuk melihat hasil uji multikolinieritas dari penelitian ini dapat kita lihat Tabel 4.23 berikut :

**Tabel 4.23 Uji Multikolinearitas**

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.461	.581		2.513	.012		
content (X1)	.265	.046	.229	5.782	.000	.535	1.871
accuracy (X2)	.482	.087	.211	5.561	.000	.583	1.715
format (X3)	.321	.084	.142	3.830	.000	.610	1.640
easy of use (X4)	.597	.081	.288	7.410	.000	.558	1.793
timeliness (X5)	.367	.083	.178	4.39	.000	.511	1.955

a. Dependent Variable: user satisfaction (Y)

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

Dari Tabel 4.28 diatas dapat kita ambil keputusan apakah variabel dari penelitian ini yaitu *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeliness* terjadi multikolinearitas atau tidak. Maka untuk mengambil keputusan itu berdasarkan dengan melihat nilai VIF dan *Tolerance*, jika nilai VIF kurang dari 10, dan nilai

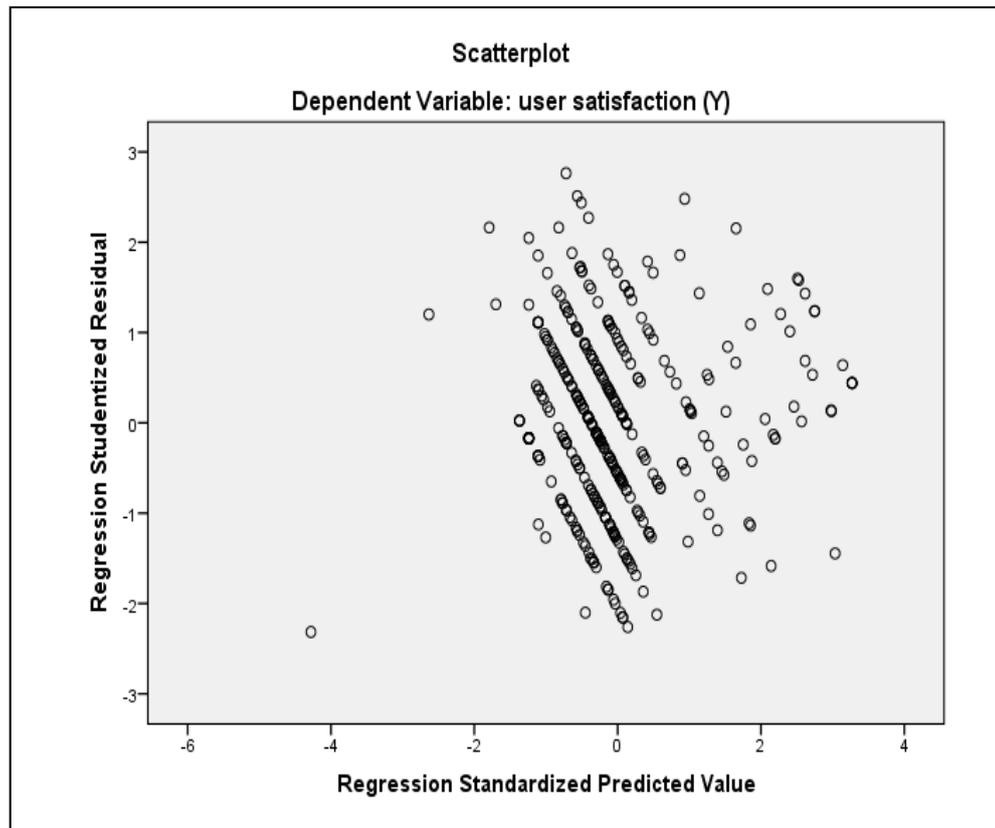
*Tolerance* lebih dari 0,1, maka dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas. Maka dapat di perhatikan Tabel 4.24 berikut :

**Tabel 4.24 Hasil Keputusan Uji Multikolinearitas**

No	Variabel	Nilai VIF	Nilai <i>Tolerance</i>	Keterangan
1	<i>Content</i>	1,871 < 10	0,535 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas
2	<i>Accuracy</i>	1,715 < 10	0,583 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas
3	<i>Format</i>	1,640 < 10	0,610 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas
4	<i>Ease Of Use</i>	1,793 < 10	0,558 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas
5	<i>Timeliness</i>	1,955 < 10	0,511 > 0,1	Tidak Terjadi Multikolinearitas

### 3. Uji Heterokedastisitas

Penelitian ini untuk melakukan pengujian menggunakan teknik *Scatterplots* Regresi. Metode ini dilakukan dengan cara melihat grafik scatterplot antara standardized (SRESID), ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatterplot antara SRESID dan ZPRED di mana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Jika ada pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar kemudian menyempit), maka terjadi heterokedastisitas, sedangkan jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokedastisitas. Berikut hasil pengujian dari uji heterokedastisitas pada Gambar 4.17 berikut :



Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

#### **Gambar 4.18 Hasil Uji Heterokedastisitas**

Dari Gambar 4.18 dapat kita lihat tidak ada pola yang jelas dan titik-titiknya menyebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat dikatakan tidak terjadi heterokedastisitas.

#### **4. Uji Autokorelasi**

Menurut (Priyatno, 2012:172) Autokorelasi adalah keadaan di mana pada model regresi ada korelasi antara residual periode  $t$  dengan residual pada periode sebelumnya ( $t-1$ ). Model regresi yang baik adalah yang tidak terdapat masalah autokorelasi. Hasil dari uji autokorelasi penelitian ini menggunakan Durbin Watson, berikut hasilnya dapat kita lihat pada Tabel 4.29

Tabel 4.25 Hasil Uji Durbin Watson

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.834 <sup>a</sup>	.695	.691	1.357	2.090

a. Predictors: (Constant), timeliness (X5), format (X3), accuracy (X2), easy of use (X4), content (X1)

b. Dependent Variable: user satisfaction (Y)

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

Dari Tabel 4.25 diatas dapat disimpulkan apakah variabel pada penelitian ini terjadi autokorelasi atau tidak. Dasar pengambilan keputusan pengujian menggunakan Durbin Watson adalah sebagai berikut :

- $DU < DW < 4-DU$  maka  $H_0$  diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- $DW < DL$  atau  $DW > 4-DL$  maka  $H_0$  ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- $DL < DW < DU$  atau  $4-DU < DW < 4-DL$ , artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti.

Dari hasil Gambar 4.24 diatas diketahui nilai DW adalah sebesar 2,090 dan dari tabel Durbin Watson diketahui DU 1,851. Maka nilai DU lebih kecil dari DW ( $1,851 < 2,090$ ) dan kurang dari 4-DU ( $4 - 1,851 = 2,149$ ) yaitu dengan nilai  $1,851 < 2,090 < 2,149$  sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi autokorelasi.

### 4.3.2 Uji Korelasi

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui hubungan diantara beberapa variabel. Ukuran yang biasa digunakan untuk mengukur keeratan hubungan diantara dua variabel adalah koefisien korelasi pearson. Hasil dari korelasi dapat dilihat pada Tabel 4.26 :

Tabel 4.26 Hasil Uji Korelasi

		Correlations					
		content	accuracy	format	ease of use	timeliness	user satisfaction
content	Pearson Correlation	1	.542**	.521**	.535**	.585**	.675**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	369	369	369	369	369	369
accuracy	Pearson Correlation	.542**	1	.462**	.516**	.556**	.648**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	369	369	369	369	369	369
format	Pearson Correlation	.521**	.462**	1	.521**	.519**	.601**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	369	369	369	369	369	369
ease of use	Pearson Correlation	.535**	.516**	.521**	1	.566**	.694**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	369	369	369	369	369	369
timeliness	Pearson Correlation	.585**	.556**	.519**	.566**	1	.666**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	369	369	369	369	369	369
user satisfaction	Pearson Correlation	.675**	.648**	.601**	.694**	.666**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	369	369	369	369	369	369

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

0,601, variabel *ease of use* sebesar 0,694, dan variabel *timeliness* sebesar 0,666.

Dengan nilai signifikan  $0,000 < \alpha (0,05)$  maka  $H_0$  ditolak sehingga ada

hubungan antara variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna.

### 4.3.3 Uji Persamaan Regresi Linier Berganda

Dalam regresi linier terdapat asumsi klasik yang harus terpenuhi, yaitu residul terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, tidak adanya heterokedastisitas, dan tidak adanya autokorelasi pada model regresi. Hasil dari regresi berganda dapat dilihat pada Tabel 4.27.

**Tabel 4.27 Hasil Regresi berganda**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.461	.581		2.513	.012
	Content	.265	.046	.229	5.782	.000
	Accuracy	.482	.087	.211	5.561	.000
	Format	.321	.084	.142	3.830	.000
	ease of use	.597	.081	.288	7.410	.000
	Timeliness	.367	.083	.178	4.395	.000

a. Dependent Variable: user satisfaction

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

Dari Tabel 4.26 diatas didapatkan persamaan regresi berganda sebagai berikut :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

$$Y' = 1,461 + 0,265X_1 + 0,482 X_2 + 0,321 X_3 + 0,597 X_4 + 0,367 X_5$$

Dari hasil persamaan regresi di atas menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 1,461 artinya tanpa adanya sistem informasi akademik, maka kepuasan pengguna hanya dinilai sebesar 1,461.

#### 4.3.4 Pengujian Hipotesis

##### 1. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen terdiri dari *Content*, *Accuracy*, *Format*, *Ease Of Use*, *Timeline* secara bersamaan berpengaruh signifikan atau tidak terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil uji F dapat dilihat pada Tabel 4.28.

**Tabel 4.28 Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1523.827	5	304.765	165.559	.000 <sup>b</sup>
	Residual	668.221	363	1.841		
	Total	2192.049	368			

a. Dependent Variable: user satisfaction (Y)  
 b. Predictors: (Constant), timeliness (X5), format (X3), accuracy (X2), easy of use (X4), content (X1)

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

Pada tabel di atas, Uji F ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

##### 1. Menentukan Hipotesis

$H_o$  : Tidak ada pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI.

$H_a$  : Ada pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI

2. Menentukan  $F_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% = 0,05 dan tingkat kebebasan (df) = n-k-1.

Maka : (df) = 5 (369-5-1) adalah df 5 = 363

Jadi nilai  $F_{tabel} = 2,39$

Kriteria pengujian

- $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila F hitung > F tabel.
- $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila F hitung < F tabel.

3. Membuat Kesimpulan

Pada uji F kriterianya yaitu jika nilai F hitung lebih besar dari F tabel yang digunakan maka dinyatakan terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen. Pada tabel di atas didapat nilai F hitung sebesar 165,559 dan dengan tingkat probabilitas 0,05, pada F tabel didapat nilai 2,39, sehingga  $F_{hitung} (165,559) > F_{tabel} (2,39)$ , dengan tingkat sig F  $0,000 < 0,05$  (signifikan), maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya dapat disimpulkan bahwa variabel isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik FKIP universitas PGRI Palembang.

## 2. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk mengetahui apakah secara parsial variabel independen berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel dependen..

Berikut hasil uji t pada Tabel 4.29

**Tabel 4.29 Hasil Uji t**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.461	.581		2.513	.012		
content (X1)	.265	.046	.229	5.782	.000	.535	1.871
accuracy (X2)	.482	.087	.211	5.561	.000	.583	1.715
format (X3)	.321	.084	.142	3.830	.000	.610	1.640
easy of use (X4)	.597	.081	.288	7.410	.000	.558	1.793
timeliness (X5)	.367	.083	.178	4.395	.000	.511	1.955

a. Dependent Variable: user satisfaction (Y)

(Sumber: diolah dengan SPSS versi 23)

Pada tabel di atas, Uji t ini dimaksudkan untuk menguji variabel-variabel bebas secara parsial/individual terhadap variabel terikat, dengan langkah-langkah sebagai berikut :

### 1. Menentukan Hipotesis

$H_0$  : Tidak ada pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI.

$H_a$  : Ada pengaruh variabel *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness* terhadap *user satisfaction* sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI.

- Menentukan  $t_{tabel}$  dengan tingkat keyakinan 95% dan tingkat kesalahan ( $\alpha$ ) 5% = 0,05 dan tingkat kebebasan (df) = n-k-1.

Maka : (df) = 0,05 (369-5-1) adalah df 0,05 = 363

Jadi nilai  $t_{tabel} = 1,967$

Kriteria Pengujian

- $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$
- $H_o$  diterima dan  $H_a$  ditolak apabila  $t_{hitung} < t_{tabel}$ .

- Membuat Kesimpulan.

**Tabel 4.30 Hasil Uji t masing-masing variabel**

No	Variabel	$T_{hitung}$	$T_{tabel}$	Keputusan
1	X1 Variabel <i>Content</i>	5,782	1,967	$H_o$ ditolak
2	X2 Variabel <i>Accuracy</i>	5,561	1,967	$H_o$ ditolak
3	X3 Variabel <i>Format</i>	3,830	1,967	$H_o$ ditolak
4	X4 Variabel <i>Ease Of Use</i>	7,410	1,967	$H_o$ ditolak
5	X5 Variabel <i>Timeliness</i>	4,395	1,967	$H_o$ ditolak

Dari Tabel 4.30 bahwa pengujian terhadap model regresi secara parsial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif secara parsial antara variabel-variabel bebas sebagai pencerminan kepuasan pengguna. Semua variabel berpengaruh positif dan signifikan. Berikut penjelasannya :

### 1. Pengaruh Variabel *Content* Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan variabel *content* dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $5,782 > 1,967$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *content* memiliki pengaruh positif secara

parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP universitas PGRI Palembang. Dengan hal ini jika variabel *content* ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terutama pada isi informasi yang lengkap sesuai kebutuhan.

## **2. Pengaruh Variabel *Accuracy* Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan variabel *Accuracy* dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $5,561 > 1,967$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *Accuracy* memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP universitas PGRI Palembang. Dengan hal ini jika variabel *Accuracy* ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terutama pada keakuratan informasi pada sistem.

## **3. Pengaruh Variabel *Format* Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan variabel *Format* dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $3,830 > 1,967$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *Format* memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP universitas PGRI Palembang. Dengan hal ini jika variabel *Format* ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terutama pada tampilan *sistem* yang menarik.

#### 4. Pengaruh Variabel *Ease of use* Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan variabel *Ease of use* dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $7,410 > 1,967$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *Ease of use* memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP universitas PGRI Palembang. Dengan hal ini jika variabel *Ease of use* ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terutama pada kemudahan dalam penggunaan sistem.

#### 5. Pengaruh Variabel *Timeliness* Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan variabel *Timeliness* dapat diketahui bahwa nilai  $T_{hitung} > T_{tabel}$  ( $4,395 > 1,967$ ) dan nilai  $sig < 0,05$  ( $0,000 < 0,05$ ) maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti *Timeliness* memiliki pengaruh positif secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP universitas PGRI Palembang. Dengan hal ini jika variabel *Timeliness* ditingkatkan akan mempengaruhi kepuasan pengguna secara positif dan signifikan terutama pada kecepatan sistem saat dibutuhkan. Berikut ini adalah hasil ringkasan pengujian hipotesis regresi berganda:

**Tabel 4.31 Hasil Hipotesis**

No	H	Hipotesis	Keputusan
1	H1	Isi ( <i>Content</i> ) berpengaruh terhadap Kepuasan ( <i>User Satisfaction</i> ) sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang	Diterima
2	H2	Keakuratan ( <i>Accuracy</i> ) berpengaruh terhadap Kepuasan ( <i>User Satisfaction</i> ) sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang	Diterima
3	H3	Bentuk ( <i>Format</i> ) berpengaruh terhadap Kepuasan ( <i>User Satisfaction</i> ) sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang	Diterima
4	H4	Kemudahan Penggunaan ( <i>Ease Of Use</i> ) berpengaruh terhadap Kepuasan ( <i>User Satisfaction</i> ) sistem informasi	Diterima

		akademik FKIP Universitas PGRI Palembang	
5	H5	Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> ) berpengaruh terhadap Kepuasan ( <i>User Satisfaction</i> ) sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang	Diterima

Dari Tabel 4.35 dapat kita ketahui bahwa *End User Computing Satisfaction* yang terdiri 5 variabel bebas (*Independent*) yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*). Mempunyai hasil bahwa seluruh variabel *EUCS* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang.

#### 4.3.5 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variable independen terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas PGRI Palembang. Dalam penelitian ini pengujian dilakukan terhadap sampel sebanyak 369 responden. Berikut hasil uji koefisien determinasi pada Tabel 4.32 :

**Tabel 4.32 Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.834 <sup>a</sup>	.695	.691	1.357

a. Predictors: (Constant), timeliness, format, accuracy, ease of use, content

Sumber: (Diolah dengan SPSS versi 23)

$$\mathbf{R\ Square = 0,695 \times 100\% = 69,5\%}$$

Pada Gambar 4.36 diketahui bahwa nilai R Square (nilai koefisien determinan  $R^2$ ) adalah sebesar 0,695 artinya menunjukkan bahwa 69,5% kepuasan pengguna

Sistem Informasi akademik bisa dijelaskan oleh kelima variabel independen, dan sisanya sebesar 30,5% dijelaskan oleh faktor lain.

#### 4.4 Uji Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)*

CSI digunakan sebagai *tools* atau metode perhitungan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem informasi akademik yang telah diimplementasi sejauh ini. Metode ini digunakan dengan melihat skor akhir dari perhitungan kuisisioner yang disebar dengan memasukan *range* nilai akhir dengan kategori kepuasan yang ada. Adapun kriteria tingkat kepuasan pengguna dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.33 Kriteria Tingkat Kepuasan Pengguna**

No	Nilai (CSI) (%)	Keterangan (CSI)
1	81% – 100%	Sangat Puas
2	66% – 80.99%	Puas
3	51% – 65.99%	Cukup Puas
4	35% – 50.99%	Kurang Puas
5	0 – 34.99%	Tidak Puas

(Sumber:Sinnun, 2017:151)

##### 4.4.1 Tahapan Perhitungan CSI

#### 1. Perhitungan Nilai *Mean Importance Score (MIS)* dan *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Hasil rekapitulasi jawaban responden yang telah direkap disusun kedalam masing-masing tingkat kepentingan (MIS) dan tingkat kepuasan (MSS) yang nantinya akan di jumlahkan keseluruhan sebagai acuan dasar total skor rata-rata jawaban responden secara keseluruhan variabel.

Nilai MIS dan MSS didapat dari perhitungan nilai rata-rata dari setiap indikator yang ada pada masing-masing variabel. Berikut rumusnya :

Nilai MIS :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Nilai MSS :

$$MSS = \frac{\sum_{i=1}^n X_i}{n}$$

Adapun hasil perhitungan MIS dan MSS adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.34 Hasil Perhitungan MIS dan MSS**

No indikator	Indikator	Tingkat Kepentingan (MIS)	Tingkat Kepuasan (MSS)
C1	Sistem informasi akademik menyediakan secara tepat sesuai kebutuhan pengguna	4.51	3.52
C2	Semua informasi tentang akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik	4.45	3.47
C3	Isi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik sangat membantu pengguna dalam memperoleh informasi	4.48	3.57
C4	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna	4.47	3.56
A1	Sistem informasi akademik menampilkan informasi yang benar dan akurat	4.48	3.56
A2	Informasi yang ada di sistem informasi akademik bebas dari kesalahan	4.51	3.5
F1	Tampilan antar muka ( <i>interface</i> ) sistem informasi akademik yang memudahkan pengguna	4.46	3.49
F2	Layanan yang ada di sistem informasi akademik sudah mewakili kebutuhan pengguna	4.48	3.54
E1	Sistem informasi akademik sangat mudah digunakan	4.48	3.59
E2	Sistem informasi akademik mudah diakses dari mana dan kapan saja	4.51	3.62
T1	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat diperoleh melalui sistem informasi akademik	4.47	3.57
T2	Sistem informasi akademik selalu menampilkan informasi yang terbaru	4.47	3.54
U1	Konten atau isi yang disediakan sistem informasi akademik memuaskan	4.5	3.52

	pengguna		
U2	Sistem informasi memberikan informasi secara akurat/benar yang pengguna butuhkan	4.52	3.55
U3	Keindahan tampilan antarmuka mempunyai struktur yang teratur terdapat pada sistem informasi akademik memberikan kepuasan pengguna	4.5	3.58
U4	Tingkat kemudahan pengguna sistem informasi akademik memberikan kepuasan pengguna	4.493	3.56
U5	Ketepatan waktu dari pengguna sistem informasi akademik menyediakan informasi dan pemberitahuan secara cepat saat diperlukan pengguna	4.52	3.56
	Total	<b>76.303</b>	<b>60.30</b>

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

## 2. Perhitungan Nilai *Weight Factors* (WF)

Nilai WF didapat dari rata-rata nilai MIS per indikator dibagi dengan total nilai MIS, berikut rumusnya :

$$WF = \frac{MIS_i}{\sum_{i=1}^p MIS_i} \times 100\%$$

Adapun hasil perhitungan nilai WF adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.35 Hasil Perhitungan Nilai WF**

No indikator	Indikator	Tingkat Kepentingan (MIS)	Nilai WF %
C1	Sistem informasi akademik menyediakan secara tepat sesuai kebutuhan pengguna	4.51	5.910646
C2	Semua informasi tentang akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik	4.45	5.832012
C3	Isi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik sangat membantu pengguna dalam memperoleh informasi	4.48	5.871329
C4	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna	4.47	5.858223

A1	Sistem informasi akademik menampilkan informasi yang benar dan akurat	4.48	5.871329
A2	Informasi yang ada di sistem informasi akademik bebas dari kesalahan	4.51	5.910646
F1	Tampilan antar muka( <i>interface</i> ) sistem informasi akademik yang memudahkan pengguna	4.46	5.845117
F2	Layanan yang ada di sistem informasi akademik sudah mewakili kebutuhan pengguna	4.48	5.871329
E1	Sistem informasi akademik sangat mudah digunakan	4.48	5.871329
E2	Sistem informasi akademik mudah diakses dari mana dan kapan saja	4.51	5.910646
T1	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat diperoleh melalui sistem informasi akademik	4.47	5.858223
T2	Sistem informasi akademik selalu menampilkan informasi yang terbaru	4.47	5.858223
U1	Konten atau isi yang disediakan sistem informasi akademik memuaskan pengguna	4.5	5.89754
U2	Sistem informasi memberikan informasi secara akurat/benar yang pengguna butuhkan	4.52	5.923751
U3	Keindahan tampilan antarmuka mempunyai struktur yang teratur terdapat pada sistem informasi akademik memberikan kepuasan pengguna	4.5	5.89754
U4	Tingkat kemudahan pengguna sistem informasi akademik memberikan kepuasan pengguna	4.493	5.888366
U5	Ketepatan waktu dari pengguna sistem informasi akademik menyediakan informasi dan pemberitahuan secara cepat saat diperlukan pengguna	4.52	5.923751
	Total	<b>76.303</b>	<b>100</b>

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

### 3. Perhitungan Nilai *Weight Score* (WS)

Nilai WS didapat dari nilai WF per indikator dikali dengan nilai MSS lalu dibagi 100, berikut rumusnya :

$$WS_i = WFi \times MSS_i$$

Adapun hasil perhitungan nilai WS adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.36 Hasil Perhitungan Nilai WS**

No indikator	Indikator	Weight Factors (WF) %	Tingkat Kepuasan (MSS)	Weight Score (WS)
C1	Sistem informasi akademik menyediakan secara tepat sesuai kebutuhan pengguna	5.910646	3.52	0.2081
C2	Semua informasi tentang akademik yang dibutuhkan tersedia di sistem informasi akademik	5.832012	3.47	0.2024
C3	Isi yang dihasilkan oleh sistem informasi akademik sangat membantu pengguna dalam memperoleh informasi	5.871329	3.57	0.2096
C4	Sistem informasi akademik menyediakan informasi yang lengkap sesuai kebutuhan pengguna	5.858223	3.56	0.2086
A1	Sistem informasi akademik menampilkan informasi yang benar dan akurat	5.871329	3.56	0.209
A2	Informasi yang ada di sistem informasi akademik bebas dari kesalahan	5.910646	3.5	0.2069
F1	Tampilan antar muka( <i>interface</i> ) sistem informasi akademik yang memudahkan pengguna	5.845117	3.49	0.204
F2	Layanan yang ada di sistem informasi akademik sudah mewakili kebutuhan pengguna	5.871329	3.54	0.2078
E1	Sistem informasi akademik sangat mudah digunakan	5.871329	3.59	0.2108
E2	Sistem informasi akademik mudah diakses dari mana dan kapan saja	5.910646	3.62	0.214
T1	Informasi yang dibutuhkan oleh pengguna dengan cepat diperoleh melalui sistem informasi akademik	5.858223	3.57	0.2091
T2	Sistem informasi akademik selalu menampilkan informasi yang terbaru	5.858223	3.54	0.2074
U1	Konten atau isi yang disediakan sistem informasi akademik memuaskan pengguna	5.89754	3.52	0.2076
U2	Sistem informasi memberikan informasi secara akurat/benar yang pengguna	5.923751	3.55	0.2103

	butuhkan			
U3	Keindahan tampilan antarmuka mempunyai struktur yang teratur terdapat pada sistem informasi akademik memberikan kepuasan pengguna	5.89754	3.58	0.2111
U4	Tingkat kemudahan pengguna sistem informasi akademik memberikan kepuasan pengguna	5.888366	3.56	0.2096
U5	Ketepatan waktu dari pengguna sistem informasi akademik menyediakan informasi dan pemberitahuan secara cepat saat diperlukan pengguna	5.923751	3.56	0.2109
	<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>60.30</b>	<b>3.5471</b>

(Sumber: diolah dengan *Microsoft Excel* 2010)

#### 4. Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Berdasarkan hasil perhitungan diatas maka dapat disimpulkan hasil dari perhitungan CSI adalah Sebagai Berikut:

Dimana :

$$CSI = \frac{\sum_{k=1}^p WSi}{HS(5)} \times 100\%$$

HS = *Highest Scale* (Skala likert tertinggi yang digunakan 5).

$$CSI = \frac{3,5471}{5} * 100\%$$

$$CSI = 0,70942 * 100\%$$

$$CSI = 70,942\%$$

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata tertinggi dalam item pernyataan tingkat kepentingan (MIS) terdapat pada indikator U2 dan U5 item pernyataan (keakuratan dan ketepatan waktu) dalam Variabel *User Satisfaction* dengan nilai skor 4,52. Sedangkan untuk nilai rata-rata terkecil didapat oleh indikator C2 item pernyataan (sistem informasi menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna) dalam variabel *Content* dengan nilai skor 4,45. Lalu nilai rata-rata tertinggi item pernyataan dalam tingkat kepuasan (MSS)

terdapat pada indikator E2 item pernyataan (penggunaan sistem informasi akademik tidak membingungkan) dalam variabel *ease of use* dengan nilai skor 3.62. Sedangkan untuk nilai rata-rata terkecil didapat oleh indikator C2 item pernyataan (sistem informasi menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna) dalam variabel *Content* dengan nilai skor 3,47. Selain perbandingan nilai rata-rata item terkecil terlihat juga bahwa nilai skor total tingkat kepentingan lebih besar yaitu sebesar 76.303 sedangkan nilai total tingkat kepuasan adalah 60,30. Hasil ini menyatakan bahwa kepentingan mahasiswa dan dosen masih lebih besar dibandingkan kepuasan yang didapat saat ini tentang sistem informasi akademik yang telah diterapkan. Namun hal itu tidak mempengaruhi penilaian kepuasan mahasiswa dan dosen tentang sistem informasi akademik yang ada. Melihat hasil akhir CSI yang menyatakan bahwa nilai tingkat kepuasan mahasiswa adalah 70,942% maka termasuk dalam kriteria “Puas”, seperti yang tertera pada tabel 4.33. Walaupun hasil ini belum sampai ke kriteria sangat puas namun setidaknya hasil ini memberikan gambaran yang positif tentang implementasi sistem informasi akademik yang ada saat ini.

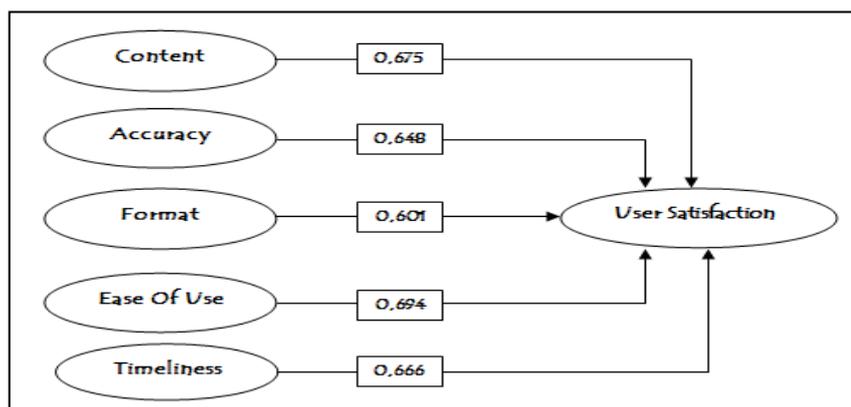
#### **4.5 Pembahasan**

Pada penelitian ini menggunakan metode CSI dengan menggunakan Variabel yang ada pada EUCS, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengguna sistem informasi akademik di FKIP Universitas PGRI Palembang menggunakan metode CSI dan mengetahui bagaimana pengaruh model EUCS terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik FKIP Universitas PGRI Palembang.

Berdasarkan perhitungan CSI dapat dinyatakan nilai tingkat kepuasan nya adalah 70,942% yang termasuk dalam kriteria Puas, seperti yang tertera pada tabel 4.33. Berdasarkan penelitian, pengguna sistem informasi kurang tertarik dengan interface sistem informasi, sehingga pada variabel ini tingkat kepuasan nya paling rendah, akan lebih baik jika tim pengembang meningkatkan interface sistem agar lebih menarik sehingga tingkat kepuasan pengguna bisa mencapai kriteria Sangat Puas.

Berdasarkan hasil uji hipotesis terhadap model yang dibentuk sebagaimana pembahasan sebelumnya maka secara umum dapat dinyatakan bahwa model regresi berganda hubungan antara variabel-variabel independen yaitu isi (*Content*), keakuratan (*Accuracy*), bentuk (*Format*), kemudahan penggunaan (*Ease Of Use*), dan ketepatan waktu (*timeliness*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) sistem informasi akademik FKIP universitas PGRI Palembang.

Berikut model akhir nilai korelasi pada model EUCS :



**Gambar 4.19 Pengaruh Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan Gambar 4.19 menjelaskan hasil pengujian hipotesis. Dari hasil analisis dapat dilihat bahwa nilai yang paling besar adalah 69,4% dari variabel

*ease of use* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini disebabkan karena kemudahan pada saat mengakses sistem informasi akademik, dan nilai yang paling kecil adalah 60,1% dari variabel *format* terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini disebabkan karena interface sistem yang kurang menarik.