PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PESAN INSTAN WHATSAPP PADA MAHASISWA ADMINISTRASI BISNIS UNIVERSITAS MULAWARMAN

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh

Gelar Sarjana Strata I

oleh

FARAH NABELA

NIM. 1502095145

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MULAWARMAN
SAMARINDA
2022

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi	: Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman
Nama	: Farah Nabela
N I M	: 1502095145
Program Studi	: Administrasi Bisnis
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyetujui:

Pembimbing,

Muhammad Fikry Aransyah, M.BA., B.BA

NIP. 19881020 201803 1 002

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Mulawarman

Dr. H. Muhammad Noor, M.Si

NIP. 19600817 198601 1 001

Lulus ujian tanggal : 28 JUN 2022

HALAMAN PENGUJI

SKRIPSI INI TELAH DIUJI DAN DINYATAKAN LULUS PADA

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Juni 2022

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman

Nama : Farah Nabela

N I M : 1502095145

Program Studi : Administrasi Bisnis

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji,

1. Muhammad Fikry Aransyah, M.BA., B.BA 1. .....
2. Dr. M. Zaini, M.Si 2. .....
3. Adietya Arie Hetami, S.Sos., M.AB 3. .....

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya buat adalah orisinal, merupakan hasil karya saya sendiri, tidak pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam skripsi ini dan disebutkan sumber kutipan dan daftar pustakanya

Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan adanya unsur-unsur plagiasi, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Samarinda, 29 Juni 2022

Farah Nabela

NIM. 1502095145

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai sivitas akademik fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Farah Nabela
NIM	: 1502095145
Program Studi	: S1 Administrasi Bisnis
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak UPT. Perpustakaan Unversitas Mulawarman, Hak Bebas Royalti non-ekslusif (Non Exclusive Royalty-Free Right) atas skripsi saya yang berjudul "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp padaMahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-ekslusif ini kepada UPT. Perpustakaan Universitas Mulawarman berhak menyimpan, mengalih media atau memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Samarinda

Tanggal : 3 Februari 2023

Yang menyatakan,

Farah Nabela

PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PESAN INSTAN WHATSAPP PADA MAHASISWA ADMINISTRASI BISNIS UNIVERSITAS MULAWARMAN

Oleh:
Farah Nabela
1502095145

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp Pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman Angkatan 2020 – 2021. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel Kualitas Sistem dan variabel Kualitas Informasi serta variabel Kepuasan Pengguna. Sampel pada penelitian ini berjumlah 69 responden dengan Teknik analisis data penelitian ini menggunakan *software* SPSS versi 25.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig F_{hitung} = 0,000 < 0,05. Dari hasil uji t variabel Kualitas Sistem secara parsial berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna dan variabel Kualitas Informasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai sig t_{hitung} X_1 = 0,000 < 0,05, X_2 = 0,801 > 0,05 di mana yang berpengaruh signifikan adalah variabel Kualitas Sistem dengan *Standardized Coefficients Beta* sebesar 0,581. Dan dari hasil uji dominan variabel Kualitas Sistem merupakan variabel paling dominan terhadap Kepuasan Pengguna. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Standardized Coefficients* nilai variabel Kualitas Sistem sebesar 0,581 dan variabel kualitas informasi sebesar 0,032 di mana yang memiliki nilai paling besar adalah variabel kualitas sistem.

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi mempengaruhi Kepuasan Pengguna sebesar 36,3% sedangkan sisanya 63,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini. Hendaknya pihak WhatsApp perlu memperbaiki sistem kualitas informasi aplikasi guna meningkatkan kepuasan penggunanya.

Kata Kunci: *kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna*

RIWAYAT HIDUP

Farah Nabela, dilahirkan pada tanggal 19 Mei 1997 di Sebulu Kalimantan Timur. Lahir dari pasangan Bapak Subari dan Ibu Bahriah S.Pd.I.. Pada tahun 2003 memulai pendidikan di Sekolah Dasar Islam Terpadu (SDIT) Nurul 'Ilmi Tenggarong dan lulus tahun 2009. Kemudian tahun 2009 melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Islam Terpadu (SMPIT) Nurul 'Ilmi Tenggarong dan lulus pada tahun 2012. Setelah itu pada tahun 2012 melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Awal (SMA) Negeri 1 Tenggarong dan lulus pada tahun 2015.

Memulai pendidikan perguruan tinggi pada tahun 2015 di Fakultas Ilmu Sosial dan Imu Politik Universitas Mulawarman Samarinda melalui jalur (SNMPTN) Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Bisnis. Selanjutnya pada tahun 2018 mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) Reguler angkatan 44 di Desa Mulawarman Kalimantan Timur. Dilanjutkan dengan tugas akhir dengan judul "Pengaruh Pendidikan dan Prestasi Kerja terhadap Pengembangan Karier Pegawai Tetap "(Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman)".

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu wa ta'ala, yang telah memberikan berkah dan hidayah-Nya, shalawat dan salam tak lupa penulis curahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAWsehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul **"Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman)"**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Bisnis (S.AB) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Mulawarman. Terimakasih yang setulusnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Subari dan Ibu Bahriah yang penuh sabar dalam berjuang demi pendidikan ananda serta do'a dan seluruh kasih sayang yang telah diberikan selama ini. Selain itu penulis juga ingin menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak lain yang terlibat dalam proses penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Dr. Ir. H. Abdunnur, M.Si., selaku Rektor Universitas Mulawarman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Mulawarman Samarinda.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Noor, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengikuti kegiatan perkuliahan hingga penyusunan skripsi.

3. Bapak Dr. M. Zaini, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis dan selaku dosen penguji I yang telah memberikan kelancaran pelayanan dalam urusan akademik selama proses perkuliahan dan yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Muhammad Fikry Aransyah, M.BA.,B.BA., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan dan tuntunan selama penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Adietya Arie Hetami, S.Sos., M.AB., selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan ilmu yang tidak terbatas selama kuliah di Universitas Mulawarman.
7. Seluruh staf Perpustakaan dan staf Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman yang telah melayani dan membantu dalam kelancaran proses penyusunan skripsi ini.
8. Kakak dan Adik penulis Ahlul Firdaus dan Nurhadi Permana dan keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan dukungan, do'a dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat seperjuangan penulis, Ely Widyawati, Intan Permata Sari, Suryanti, Indah Nurulita Safitri, dan Fitriya, yang selalu menemani, memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
10. Teman-teman seperjuangan Administrasi Bisnis 2015 Kelas B yang senantiasa memberikan masukan serta kontribusi yang diberikan kepada penulis. Serta

semua pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis ucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang terlibat dengan harapan semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Samarinda, 01 Desember 2022

Farah Nabela

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PENGESAHAN ii
HALAMAN PENGUJI iii
HALAMAN ORISINALITAS SKRIPSI iv
HALAMAN PERNYATAAN v
ABSTRAK vi
RIWAYAT HIDUP vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 6
1.3 Tujuan Penelitian 7
1.4 Manfaat Penelitian 7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9
2.1 Teori dan Konsep 9
2.2 Kajian Empiris 25
2.3 Hipotesis 27
2.4 Definisi Konseptual 27
BAB III METODE PENELITIAN 29
3.1 Jenis Penelitian 29
3.2 Definisi Operasional 29
3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling 32
3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data 34
3.5 Alat Pengukur Data 35
3.6 Teknik Analisis Data 36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 44
4.1 Gambaran Umum Perusahaan 44
4.2 Hasil Penelitian 45
4.3 Analisis dan Pembahasan 60
BAB V PENUTUP 79
5.1 Kesimpulan 79
5.2 Rekomendasi 80
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Judul Tabel	Halaman
2.1	Kajian Empiris	26
3.1	Definisi Operasional	30
3.2	Skor Skala Likert	36
4.1	Aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti	49
4.2	Aplikasi WhatsApp mudah digunakan	49
4.3	Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah	50
4.4	Aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja	50
4.5	Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan	51
4.6	WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan	51
4.7	Aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan	52
4.8	Aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan instan saja	53
4.9	Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia dalam aplikasi WhatsApp	53
4.10	Sistem Keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik	54
4.11	Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna	54
4.12	Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna	55
4.13	Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat	55
4.14	Pemberitahuan timeline yang tepat waktu	56
4.15	Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna	57

4.16	Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna	58
4.17	Dalam sehari, pengguna selalu menggunakan Aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi	58
4.18	Pengguna memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan pertama kali untuk melakukan chatting	59
4.19	Pengguna berkeinginan untuk terus menggunakan Aplikasi WhatsApp dimasa depan	60
4.20	Hasil Uji Validitas	60
4.21	Hasil Uji Reliabilitas	62
4.22	Hasil Uji Normalitas	63
4.23	Hasil Uji Multikolinearitas	65
4.24	Hasil Uji Heteroskedastisitas	66
4.25	Persamaan Regresi Linear Berganda	67
4.26	Hasil Koefisiensi Regresi Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Infirmasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y).	68
4.27	Uji F (Uji Simultan)	70
4.28	Uji t (Uji Parsial)	71
4.29	Uji Dominan	72

DAFTAR GAMBAR

Nomor Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.1	Aplikasi mobile terpopuler yang digunakan di Indonesia ..	3
1.2	Grafik pengguna aktif WhatsApp di dunia periode April 2013 hingga Maret 2020	4
2.1	Model Kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean ..	14
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	46
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	46
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Pesan Instan yang Paling Sering Digunakan	47
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Sistem Operasi Handphone yang Digunakan	47
4.5	Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Kuesioner Penelitian
Lampiran 2: Tabulasi Kuesioner Penelitian
Lampiran 3: Hasil Output SPSS Versi 25
Lampiran 4: Hasil Responden Google Form

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

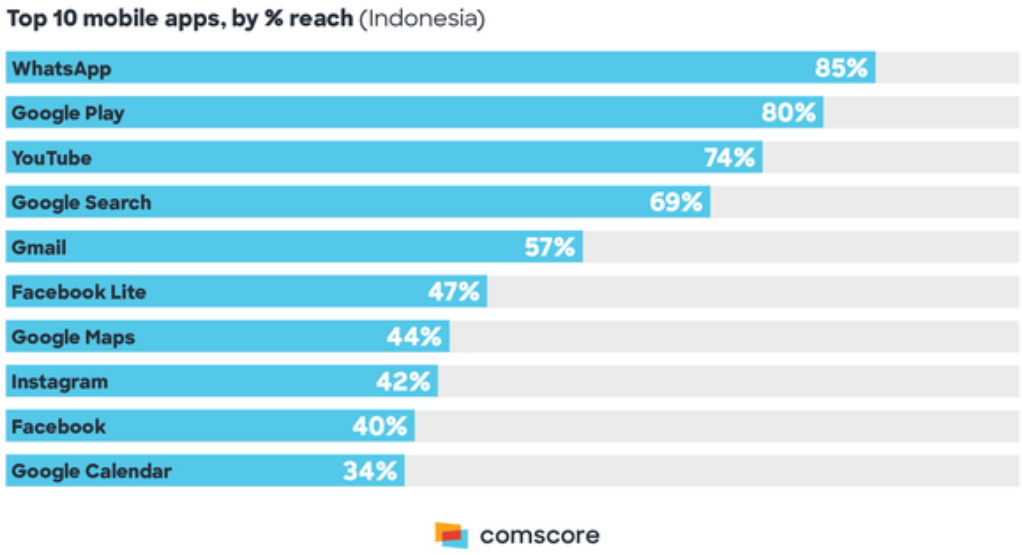
Perkembangan teknologi informasi semakin mengalami peningkatan yang pesat. Penerapan teknologi informasi untuk mendukung kegiatan operasional suatu organisasi baik dalam skala kecil maupun besar, kemudian berkembang menjadi kebutuhan dasar dalam menghadapi era global. Perkembangan teknologi menjadi sesuatu yang tidak bisa dihindari, yang berpengaruh atas segala aspek kehidupan manusia. Karena pesatnya perkembangan teknologi mendorong agar masyarakat tanggap dengan segala sesuatu dengan teknologi canggih, salah satunya cara untuk berkomunikasi.

Komunikasi atau berkomunikasi artinya suatu upaya bersama orang lain atau membangun suatu kebersamaan dengan orang lain yang membentuk perhubungan. Komunikasi membantu memecahkan masalah di kehidupan kita, komunikasi juga membangun relasi dengan orang-orang lain dalam hubungan personal, kelompok, organisasi, komunitas, maupun masyarakat Liliweri (2015: 4).

Telepon pintar atau yang biasa disebut *Smartphone* ini, merupakan salah satu perangkat keras dari hasil perkembangan teknologi pendukung komunikasi paling mutakhir. Dengan menggunakan *Smartphone*, pengguna dapat mengakses berbagai macam aplikasi yang tersedia untuk *chatting* atau mengobrol dengan teman, sahabat, guru, dosen maupun orang tua. Keberadaan *smartphone* memungkinkan penggunanya tetap terhubung melalui perangkat telepon dan data

internet. *Smartphone* juga bisa diartikan sebegai telepon yang bekerja menggunakan seluruh perangkat lunak sistem operasi yang menyediakan hubungan standar dan mendasar bagi pengembang aplikasi. Sistem operasi yang paling banyak digunakan dalam *smartphone* adalah Android. Fungsi dari *smartphone* sendiri tak terlepas dari aplikasi yang kita instal di dalamnya, yaitu perangkat lunak yang berfungsi untuk melakukan suatu tugas yang kita inginkan.

Kebutuhan manusia akan komunikasi semakin berkembang dan hal itu dipicu dari teknologi yang berkembang pesat. Dapat dilihat dari banyaknya aplikasi pesan instan yang bermunculan untuk *smartphone*. Aplikasi pesan instan adalah suatu perangkat lunak yang memfasilitasi pengiriman pesan singkat, merupakan suatu bentuk komunikasi secara langsung antara dua pihak atau lebih menggunakan teks yang diketik atau *chatting* Kautzar (2009). Perusahaan atau pengembang aplikasi ini terus menerus melakukan peningkatan sistem informasinya agar tetap eksis. Pengembang aplikasi pesan instan yang terkenal di Indonesia seperti WhatsApp, Line, Telegram, dan We Chat. Dari hasil laporan ComScore sebuah perusahaan analitik pengukuran dan media Amerika yang menyediakan data pemasaran dan analitik untuk perusahaan agen media dan periklanan dan penerbit. Menyatakan bahwa WhatsApp merupakan aplikasi chat terpopuler yang banyak digunakan di Indonesia. Berikut data hasil laporan comScore Mobile Matrix:

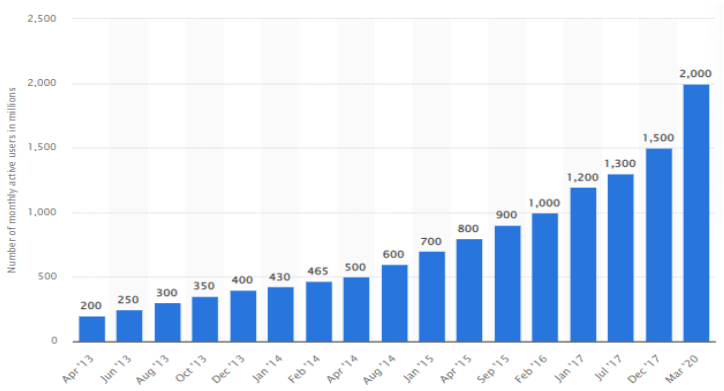


Gambar 1.1
Aplikasi mobile terpopuler yang digunakan di Indonesia
Sumber: www.comscore.com

WhatsApp merupakan aplikasi komunikasi paling besar di dunia dengan pengguna lebih dari 2 Miliar di dunia. WhatsApp merupakan aplikasi yang digunakan untuk berkirim pesan secara instan berupa chat dan telepon serta memungkinkan kita untuk mengirim gambar, file, video, suara, musik, lokasi, dan sebagai sarana berkomunikasi dengan banyak orang dalam sekali waktu untuk berbagi informasi dan berdiskusi.

Aplikasi ini memungkinkan pengguna bertukar informasi melalui paket data internet atau *WiFi*. Aplikasi WhatsApp dinobatkan sebagai aplikasi mobile yang paling banyak diunduh sepanjang tahun 2018 sekaligus menjadi aplikasi sosial paling banyak di unduh dari App Store dan Google Play (Sumber: blog.apptopia.com)

Dalam beberapa tahun, pengguna WhatsApp semakin meningkat. Dibuktikan dengan hasil survei dari Statista tahun 2020 tentang pengguna aktif setiap bulan dari April 2013 sampai Maret 2022. Berikut grafiknya:



Gambar 1.2
Grafik pengguna aktif WhatsApp di dunia periode April 2013 hingga Maret 2020

Sumber: www.statista.com

Dari data penggunaan aplikasi WhatsApp diatas maka dapat dilihat bahwa perusahaan WhatsApp. mengalami pertumbuhan yang sangat pesat dimana di setiap bulannya dari tahun 2014 hingga 2020 pengguna WhatsApp selalu bertambah. Sehingga dengan melihat data tersebut dapat dikatakan bahwa WhatsApp cukup berhasil mencapai misi utamanya yaitu meyakinkan pengguna bahwa aplikasi WhatsApp membantu mereka untuk melakukan komunikasi dimanapun dan kapan pun tanpa adanya hambatan.

Dibalik fakta tersebut peneliti tertarik untuk menganalisis Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi WhatsApp, Karena Kualitas Sistem suatu aplikasi merupakan salah satu penentu kepuasan pengguna suatu aplikasi, kualitas sistem merupakan sebuah output dari proses pengolahan suatu sistem informasi yang kemudian hasilnya dapat dirasakan pengguna. Semakin puas pengguna aplikasi

tersebut semakin baik pula kualitas sistemnya. Kemudian kualitas informasi merupakan hasil yang diperoleh dari sistem informasi yang dapat diukur untuk melihat *output* yang diperoleh dari system informasi yang digunakan. Kualitas informasi merupakan hasil berupa kumpulan informasi yang kemudian digunakan sebagai acuan, jika informasi yang dihasilkan baik, secara otomatis informasi tersebut dapat dijadikan untuk membuat keputusan. Maka dari itu diperlukan kualitas informasi yang baik agar pengguna merasa puas akan hasil dari sistem tersebut. Sehingga kualitas sistem dan kualitas informasi merupakan faktor penting penentu kepuasan pengguna aplikasi termasuk WhatsApp. Maka dari itu peneliti tertarik meneliti WhatsApp karena banyaknya pengguna yang menggunakan aplikasi WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan. Sehingga dapat diketahui apakah dalam kualitas sistem dan kualitas informasi terdapat indikator-indikator penentu bagi aplikasi untuk lebih dikembangkan atau diperbaiki guna mempertahankan kepuasan pengguna aplikasinya. Sehingga perusahaan dapat bertahan dari pesaingnya baik yang baru atau sebelumnya.

Peneliti memilih mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman sebagai populasi penelitian karena fakta di Indonesia aplikasi WhatsApp menjadi aplikasi komunikasi paling banyak diunduh, sehingga peneliti ingin mengetahui apakah WhatsApp menjadi aplikasi andalan mahasiswa untuk berpesan. Selain itu peneliti juga ingin mengetahui apakah aplikasi ini yang mereka gunakan layak atau tidak. Serta ingin mengetahui apakah mahasiswa puas dengan aplikasi WhatsApp sebagai aplikasi untuk berkomunikasi.

Ada beberapa variabel yang mempengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan sebuah sistem Aplikasi WhatsApp. Penelitian ini menggunakan model kesuksesan sistem informasi yang diciptakan oleh DeLone dan McLean, kemudian disesuaikan dengan sistem aplikasi dan mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman sebagai objeknya. Sehingga, dalam penelitian ini hanya mengambil beberapa variabel yang dibutuhkan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna aplikasi.

Berdasarkan alasan di atas, maka peneliti tertarik unuk melakukan penelitiian dengan judul **"Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman"**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp?
2. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp?
3. Variabel manakah yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Permasalahan yang telah dirumuskan, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp.
2. Apakah kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp.
3. Untuk mengetahui diantara variabel kualitas sistem dan kualitas informasi yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dapat diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan tentang pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi pesan instan terhadap pengembangan literatur ilmu sistem informasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam upaya peningkatan kepuasan pengguna aplikasi. Serta dapat menambah referensi kepustakaan serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembaca.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dan masukan bagi manajemen perusahaan untuk mempermudah pengembangan sistem dan informasi aplikasi pesan instan demi kepuasan pengguna.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori dan Konsep

2.1.1 Definisi Sistem

Sistem merupakan kumpulan atau grup dari bagian atau komponen apapun baik fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan menurut Susanto (2013: 22). Sistem diperlukan sebagai pedoman bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan Darmawan (2013: 4). Adapun menurut Hakam (2016: 1) Sistem merupakan suatu jaringan kerja atau sebuah prosedur yang saling berhubungan, berkumpul dalam sebuah kesatuan, yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan.

Dari beberapa definisi menurut para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan sekumpulan komponen atau jaringan yang saling bekerjasama membentuk suatu jaringan kerja untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem memiliki fungsi serta kegiatan yang saling mendukung untuk mencapai tujuan tertentu sehingga sistem membuat pekerjaan suatu organisasi menjadi lebih mudah dalam mencapai tujuan mereka. Sehingga dapat dikatakan sistem yang baik memiliki kualitas yang baik pula.

2.1.2 Definisi Informasi

Informasi terbagi menjadi dua bentuk yaitu informasi berbentuk lisan yaitu secara langsung diberikan oleh informan kepada audiens. Kedua informasi

berbentuk tulisan seperti data, jurnal, laporan, dan dokumen. Adapun menurut Agus Mulyanto (2009: 12) Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya, sedangkan data merupakan sumber informasi yang menggambarkan suatu kejadian yang nyata. Informasi adalah sekumpulan fakta atau data yang diorganisasikan dengan cara tertentu sehingga mereka mempunyai arti bagi si penerima Sutarman (2012: 14). Sehingga informasi yang diterima biasanya mempunyai arti bagi si penerima informasi tersebut baik informasi tersebut sebagai pedoman untuk tindakan apa yang akan dilakukan untuk saat ini maupun untuk mendatang. Jadi informasi dapat dikatakan penting tergantung dari segi siapa yang menerima informasi tersebut.

Menurut Krismanji (2015: 14), Informasi adalah data yang telah diorganisasi dan telah memiliki kegunaan dan manfaat. Demikian yang disampaikan oleh Romney dan Steinbart (2015: 4), Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kualitas dari peningkatan informasi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa informasi harus bermanfaat bagi pengguna untuk mengambil keputusan tentang akurat atau tidak informasi yang diterima.

2.1.3 Definisi Sistem Informasi

Menurut Jogiyanto (2008: 33) Sistem informasi merupakan suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Pengertian menurut Krismanji (2015: 15) Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan,

memasukan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasikan untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan data yang terintegritasi dan saling melengkapai dengan menghasilkan *output* yang baik guna memecahkan masalah dalam pengambilan keputusan.

2.1.4 Elemen Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kumpulan dari sub-subsistem yang saling berhubungan satu sama lain, dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan, yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Sub-subsistem tersebut merupakan pengelompokan dari beberapa komponen yang lebih kecil, bagaimana mereka berkelompok tergantung interprestasi mereka.

Karena di dalam suatu sistem informasi kalau salah satu unsur tidak ada, maka informasi tersebut mungkin tidak akan terwujud terlepas dari bagaimana pengelompokan tersebut dilakukan. Komponen-komponen sistem informasi sebagai berikut Darmawan (2013: 13):

1. Perangkat keras (*Hardware*)
2. Perangkat lunak (*Software*)
3. Manusia (*Brainware*)
4. Prosedur (*Procedure*)
5. Basis data (*Database*)

6. Jaringan Komunikasi (*Communication network*)
7. Salah satu pengelompokan lainnya adalah:
8. Data (*Data*)
9. Orang-orang (*Brainware*)
10. Aktivitas (*Activities*)
11. Jaringan (*Network*)
12. Teknologi (*Technology*)

2.1.5 Klasifikasi Sistem Teknologi Informasi

Menurut Yakub (2012: 4) Sistem dapat diklasifikasikan dari beberapa sudut pandang di antaranya:

1. Sistem abstrak (*abstract system*)

   Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Sistem teknologi yang berisi gagasan tentang hubungan manusia dengan Tuhan merupakan contoh *abstract system*.

2. Sistem fisik (*physical system*)

   Sistem fisik adalah sistem yang ada secara fisik, sistem komputer, sistem akuntansi, sistem produksi, sistem sekolah, dan sistem transportasi merupakan contoh *physical system*.

3. Sistem tertentu (*deterministic system*)

   Sistem tertentu adalah sistem yang beroperasi dengan tingkah laku yang dapat diprediksi, interaksi antara bagian dapat dideteksi dengan pasti sehingga keluarannya dapat diramalkan. Sistem komputer sudah diprogramkan,

merupakan contoh *deterministic system* karena program komputer dapat diprediksi dengan pasti.

4. Sistem tak tentu (*probabilistic system*)

   Sistem tak tentu adalah suatu sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksikan karena mengandung unsur probabilitas. Sistem arisan merupakan contoh *probabilistic system* karena sistem arisan tidak dapat diprediksikan dengan pasti.

5. Sistem tertutup (*close system*)

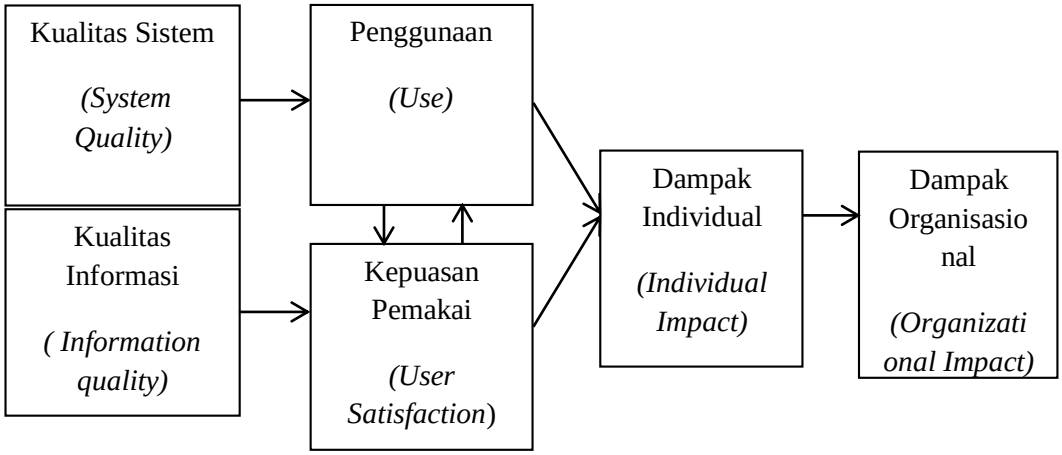
   Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak bertukar materi, informasi, atau energi dengan lingkungan. Sistem ini tidak berinteraksi dan tidak dipengaruhi oleh lingkungan, misalnya reaksi kimia dalam tabung terisolasi.

6. Sistem terbuka (*open system*)

   Sistem ini adalah sistem yang berhubungan dengan lingkungan dan dipengaruhi oleh lingkungan. Sistem perdagangan merupakan contoh *open system*, karena dapat dipengaruhi oleh lingkungan.

2.1.6 Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi

Model yang baik adalah model yang lengkap tetapi sederhana semacam ini disebut dengan model parsimoni. Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone and McLean (1992: 87) yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2007: 4) kemudian mengembangkan suatu model parsimoni yang mereka sebut dengan nama model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean sebagai berikut:



Gambar 2.1
Model Kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean
Sumber: Jogiyanto, 2007: 2

Model yang diusulkan ini merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran sistem informasi. Elemen atau komponen dari pengukuran dari model ini sebagai berikut:

1. Kualitas Sistem (*system quality*)
2. Kualitas Informasi (*information quality*)
3. Penggunaan (*use*)
4. Kepuasan Pemakai (user satisfaction)
5. Dampak Individual (*individual impact*)
6. Dampak Organisasi (*Organizational Impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu memengaruhi lainnya.

Model kesuksesan sistem informasi Jogiyanto (2007: 6) mengelompokkan proses informasi kedalam tiga tingkatan sebagai berikut:

1. Tingkatan Teknikal

   Tingkatan Teknikan (*technical level*) didefinisikan sebagai akurasi dan efisiensi dari suatu sistem yang menghasilkan informasi.

2. Tingkatan Semantik

   Tingkatan Semantik (*semantic level*) didefinisikan sebagai kesuksesan suatu informasi dalam membawa arti yang diinginkan.

3. Tingkatan Efektivitas

   Tingkatan Efektivitas (*effectivitas level*) didefinisikan sebagai efek dari informasi terhadap penerimanya.

Kutipan Jogiyanto (2007: 12) mengatakan bahwa Mason (1978) memperkenalkan teori yang disebut dengan teori pengaruh informasi yang menekankan pada pengaruh dari suatu sistem informasi. Tingkatan pengaruh ini berisi urutan peristiwa pengaruh yaitu penerimaan informasi (*Receipt*), evaluasi dari informasi, dan aplikasi dari informasi yang mengarah ke perubahan perilaku penerima (*Influence on Recipient*) dan perubahan di kinerja sistem (*Influence on Recipient*).

2.1.7 Sistem Komunikasi

Manusia sebagai makhluk sosial tidak bisa dilepaskan dari aktivitas komunikasi. Komunikasi dapat terlihat dari seluruh aspek kegiatan manusia. Suprapto (2009: 4) menyatakan komunikasi sebagai suatu proses berbagi, dalam bahasa latin *Scharmm* menguraikan komunikasi berasal dari kata *Communis* yang berarti umum atau bersama. Apabila kita berkomunikasi, sebenarnya kita sedang

menumbuhkan suatu kebersamaan dengan seseorang, yaitu kita berusaha berbagi informasi, ide atau sikap. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah suatu proses satu orang sebagai pemberi pesan kepada orang lainnya yang menanggapi dan menerima pesan kemudian pesan tersebut memberikan suatu pemahaman yang sama antar orang yang mengirim pesan dengan orang yang menerima dan menanggapi pesan tersebut. Karlfried Knapp dalam kutipan Suprapto (2009: 6) menggunakan sistem symbol linguistic, seperti symbol verbal dan nonverbal. Sistem ini dapat disosialisasikan secara langsung atau tatap muka maupun melalui mesia lain seperti tulisan, oral dan visual).

Sekarang ini sangatlah banyak alat untuk komunikasi salah satunya adalah telepon, telepon genggam merupakan salah satu teknologi komunikasi yang saat ini banyak digunakan masyarakat di dunia termasuk Indonesia.

2.1.8 Perkembangan Teknologi Komunikasi

Kata teknologi berasal dari bahasa Yunani, *techne* yang berarti keahlian dan logia yang berarti pengetahuan. Dalam pengertian yang sempit, teknologi mengacu pada obyek benda yang digunakan untuk kemudahan aktivitas manusia, seperti mesin, perkakas, atau perangkat keras Rusman (2012: 78). Noegroho (2009: 3) menyatakan bahwa teknologi selalu memiliki dua aspek, yakni *hardware* (perangkat keras) dan *software* (perangkat lunak).

2.1.8.1 Perkembangan Hardware Pendukung Komunikasi

Hardware merupakan bagian teknologi berupa peralatan atau perangkat yang dapat dilihat dan disentuh serta dapat sirasakan dengan sentuhan tangan. Salah

satu hardware pendukung komunikasi antar manusia adalah handphone. Menurut Fadillah (2011), Handphone merupakan alat atau perangkat mobile (dapat berpindah) yang dipakai digunakan sebagai sarana komunikasi baik itu berupa, lisan maupun tulisan, untuk penyampaian informasi atau pesan dari suatu pihak ke pihak lainnya secara efektif dan efisisen.

Perkembangan teknologi handphone mengalami perkembangan dari tahun sebut saja tahun 90-an, kebanyakan handphone hanya dapat digunakan sebagai alat penerima atau pengirim pesan dan panggilan. Namun saat ini, handphone bukan lagi hanya sekedar itu, melainkan dapat digunakan sebagai sarana komuniasi beragam dengan saling bertukar pesan, suara, gambar dan video tanpa hambatan. Handphone yang memiliki kemampuan seperti itu disebut smartphone, yaitu hardware atau perangkat keras hasil dari perkembangan teknologi pendukung komunikasi yang paling mutakhir. Dengan menggunakan smartphone, pengguna dapat mengakses berbagai macam aplikasi yang tersedia termasuk untuk melakukan chatting atau mengobrol dengan teman, sahabat, guru, dosen maupun orang tua Arifin (2015).

Sebuah *smartphone* bisa berjalan dari sistem operasi di dalamnya. Ada beberapa jenis sistem operasi yang paling sering digunakan seperti Android, ios, Windows dan lainnya, namun sistem operasi yang paling banyak penggunanya adalah android. Safaat (2012: 1) menjelaskan android adalah sistem operasi untuk perangkat mobile berbasis linux yang mencakup sistem operasi, *middleware* dan aplikasi. Android adalah platform terbuka yang memungkinkan pengembang menciptakan aplikasi mereka.

2.1.8.2 Perkembangan Software pendukung Komunikasi

Menurut Marakas (2011: 130) perangkat lunak adalah istilah umum untuk berbagai jenis program yang digunakan untuk mengoperasikan dan memanipulasi komputer dan perangkat sekelilingnya. Dalam lingkup smartphone, maka software merupakan induk dari sistem operasi dan apikasi. Aplikasi merupakan bagian perangkat lunak yang berfungsi untuk menjalankan perintah penggunanya. Salah satu contoh aplikasi yang paling sering digunakan pengguna smartphone yaitu aplikasi pesan instan.

Pengirim pesan instan (*instant messenger*) merupakan suatu perangkat lunak yang memfasilitasi pengiriman pesan singkat (*instant messaging*), suatu bentuk komunikasi secara langsung antara dua pihak atau lebih menggunakan teks yang diketik (*chatting)*. Pengirim pesan instan akan mengirimkan teks melalui perangkat yang terhubung dengan suatu jaringan Kautzar (2009). Dengan kebutuhan masyarakat dengan aplikasi pesan instan yang tinggi membuat perusahaan atau pengembang aplikasi terus meningkatkan layanannya agar penguna puas dengan produknya.

2.1.9 Aplikasi Pesan Instan WhatsApp

Meta Platforms, Inc., merupakan pemilik aplikasi pesan instan yaitu Whatsapp. Menurut website WhatsApp itu sendiri apikasi mereka telah digunakan lebih dari 2 miliar orang di dunia digunakan lebih dari 180 negara. Aplikasi WhatsApp bisa digunakan secara gratis dan menyajikan tampilan yang simple,

aman, dan aplikasi yang dapat diandalkan untuk menelpon dan mengirim pesan, tersedia untuk berbagai jenis smartphone.

WhatsApp dapat diinstal pada smartphone atau tablet yang memungkinkan pengguna untuk bertukar pesan tanpa biaya SMS. Produk ini merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkinkan pengguna untuk bertukar media menggunakan paket data internet atau koneksi *WiFi*. WhatsApp banyak dipilih pengguna karena memiliki *user interface* yang simpel dan sesuai dengan fungsinya.

2.1.10 Pengertian Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean dalam Septianita (2014) kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelangan. Sistem merupakan kumpulan atau grup dari bagian atau komponen apapun baik fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan dalam Susanto (2013: 22). Sistem diperlukan sebagai pedoman bagi organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan Darmawan (2013: 4). Menurut Jogiyanto (2007: 12) dalam bukunya Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi menyatakan bahwa Kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.

Istianingsih dan Utami (2009: 7) menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Berdasarkan pengertian di atas, maka kualitas sistem informasi merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut serta sistem informasi

yang mudah dioperasikan sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

2.1.10.1 Indikator Kualitas Sistem

Mengukur kualitas sistem informasi merupakan hal yang tidak mudah, hal ini dikarenakan tidak adanya kriteria yang menjadi standar untuk menentukan kualitas sistem informasi. Pengukuran kualitas sistem dapat dilakukan dengan melihat efektifitas suatu sistem informasi yang dijalankan di dalam perusahaan. Pengukur-pengukur kualitas sistem informasi menurut adalah sebagai berikut:

a. *Easy of use* (Kemudahan Penggunaan)

   Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem Tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Davis mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksud adalah seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut sederhana, tidak rumit, dan mudah dipahami, sudah dikenal (familiar).

b. *Response Time* (Kecepatan Akses)

   Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan

akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

c. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

d. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

e. *Security* (Keamanan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiaannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil

kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi Jogiyanto (2007: 13).

f. Kegunaan Fitur dan Fungsi Sistem

Kegunaan fitur-fitur serta fungsi sistem merupakan salah satu indikator yang menjadi pengukur kualitas dari sistem tersebut. Pengguna cenderung merasa puas dengan fitur-fitur yang mampu memenuhi kebutuhan pengguna serta fungsi yang disediakan oleh sistem Anggih Risdiyanto (2014).

2.1.11 Kualitas Informasi

Kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari output sistem. Kualitas informasi berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan dan manfaatnya untuk pengguna Urbach dan Mueller (2011). Beberapa peneliti telah mengembangkan beberapa pengukuran untuk memproduksi kualitas sistem. Untuk menguji variabel yang mempengaruhi penggunaan WhatsApp, penelitian ini menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dirancang oleh DeLone dan McLean.

2.1.11.1 Indikator kualitas informasi

McLeod dalam Darmawan (2013) mengatakan suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri:

a. Akurat, artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut akurat.

b. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
c. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan. Kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan atau bagian yang ada organisasi tersebut.

2.1.12 Pengertian Kepuasan

Kepuasan pengguna *(user satisfaction*) adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi Jogiyanto (2007: 23). Menurut Santoso (2009: 78) menyatakan bahwa kepuasan pengguna adalah kepuasan pengguna sistem menunjuk kepada suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka puas dengan sistem yang dimaksud. Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensil dari sistem informasi. Hal ini diwujudkan dengan kecendrungan peningkatan pengguna sistem informasi tersebut. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak memenuhi kebutuhan pengguna maka kepuasan pengguna tidak akan meningkat dan penggunaan lebih lanjut akan dihindari.

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kesuksesan sistem informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Keduanya diasumsikan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka kepuasan atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Jika

pengguna sistem informasi percaya bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem yang digunakan adalah baik, mereka akan puas menggunakan sistem tersebut. Kepuasan pengguna sistem ini juga berpengaruh terhadap *individual impact*. Jika pengguna sering memakai sistem informasi maka semakin banyak tingkat pembelajaran (*degree of learning*) yang didapat dari sistem informasi, peningkatan derajat pembelajaran ini merupakan salah satu indikator bahwa sistem informasi telah memberikan pengguna lebih memahami konteks keputusan, telah memperbaiki keputusan produktivitas, telah menghasilkan perunahan dalam aktifitas pengguna, dan telah mengubah keputusan persepsi mengenai pentingnya atau kegunaan dari sistem informasi. Keberadaan sistem informasi baru akan menjadi stimulus bagi individu dalam organisasi untuk bekerja dengan baik.

2.1.12.1 Indikator Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Berikut ini merupakan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna:

a. Efisiensi

Efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya. Mulyadi (2007: 63). Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi Whatsapp dapat memberikan solusi terhadap bertukar pesan bagi pengguna secara efisien. Suatu sistem

informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

b. Keefektivan

Efektif adalah suatu kondisi di mana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan Susilo (2011). Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektivan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan Anggih Risdiyanto (2014).

2.2 Kajian Empiris

Kajian Empiris ini menjadi salah satu acuan atau dasar penulis untuk melakukan penelitian baru. Berikut adalah penelitian terdahulu yang berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis. Berikut beberapa penelitian yang dikaji:

Khairatul Anisa (2017) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aplikasi Android (BBM) BlackBerry Messenger (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Suharno Pawirosumarto (2016) dengan judul penelitian Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), kualitas informasi (X2) berpengaruh

signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y), dan kualitas layanan (X3) signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Anggih Risdiyanto (2014) dengan judul Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa kualitas sistem (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Tabel 2.1
Kajian Empiris

No.	Judul Penelitian	Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1.	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Penggunaan Aplikasi Android (BBM) BlackBerry Messenger (Studi Kasus Pada Masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda)	Khairatul Anisa (2017)	Independen: - Kualitas Sistem - Kualitas Informasi Dependen: - Kepuasan penggunaan aplikasi BBM	Hasil dari penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi android Blackberry Messenger pada masyarakat kelurahan Harapan Baru Loa Janan Ilir Samarinda.
2.	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-Learning	Suharno Pawirosumarto (2016)	Independen: - Kualitas Sistem - Kualitas Informasi - Kualitas Layanan Dependen: - Kepuasan pengguna Sistem E-Learning	Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap pengguna sistem E-Learning
3.	Pengaruh Kualitas sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap kepuasan Pengguna pada	Anggih Risdiyanto (2014)	Independen: - Kualitas Informasi - Kualitas Sistem	Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap

	Sistem Informasi Klinik		- Kualitas Layanan Dependen: - Kepuasan pengguna	kepuasan pengguna. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap tujuan penelitin yang diturunkan dari kerangka penelitian yang telah dibuat. Hipotesis merupakan pernyataan tentang hubungan antara dua variabel atau lebih (Sujarweni, 2014: 62). Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir maka disususn hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi aplikasi pesan instan WhatsApp.

H2 : Kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap keuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp.

H3 : Kualitas sistem berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp.

2.4 Definisi Konseptual

Definisi konsepsional yang diambil oleh penulis sesuai dengan judul penelitian skripsi, definisi konsepsional yang diambil oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Kualitas Sistem adalah hasil dari aplikasi yang memberikan nilai guna sehingga dapat memenuhi kebutuhan pengguna aplikasi. Kualitas sistem

meliputi kemudahan pengguna, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas sistem, keamanan sisteem, kegunaan fitur dan fungsi sistem.

b. Kualitas Informasi adalah tingkatan dimana sebuah data yang diproses oleh sistem informasi menjadi memiliki arti bagi penggunannya, berupa akurasi, ketepatan waktu dan relevansi

c. Kepuasan Pengguna adalah suatu keadaan dimana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem tersebut karena kemudahan yang dimiliki oleh sistem. Dengan kata lain, semakin pengguna menyukai suatu sistem, secara implisit mereka puas dengan sistem yang dimaksud. Kepuasan pengguna ini meliputi efisiensi, dan keefektifan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan dilihat dari data dan analisisnya dalam Penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015: 12) penelitian ini termasuk metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistik. Dalam penelitian kuantitatif, hakikat hubungan antar variabel-variabel dianalisis menggunakan teori yang objektif.

Berdasarkan variabelnya, penelitian ini termasuk penelitian korelasi yaitu penelitian yang melibatkan pengumpulan data untuk menentukan apakah dan sampai sejauh mana tingkat hubungan yang ada antara dua variabel atau lebih Leo (2013: 99). Oleh karena itu, penelitian ini hanya mengambil beberapa variabel yang diperlukan, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kepuasan pengguna Jogiyanto.

3.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variabel yang dapat diukur Sugiyono (2012: 38). Berikut ini merupakan variabel-variabelnya, antara lain:

a. Variabel Bebas (*Independent*)

Variabel ini juga kerap disebut dengan variabel stimulus, prediktor, dan antecedent Variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen Sugiyono (2012: 39). Variabel bebas pada penelitian ini adalah variabel Kualitas Sistem (X1) dan variabel Kualitas Sistem (X2)

b. Variabel Terikat (*Dependent)*

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat dari adanya variabel bebas, Sugiyono (2012: 40). Variabel terikat pada penelitian ini adalah variabel Kepuasan Pengguna (Y).

Tabel 3.1
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Items
Kualitas Sistem (X_1)	1. Kemudahan pengguna	1. Tampilan pada aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti 2. Aplikasi WhatsApp mudah digunakan
	2. Kecepatan akses	1. Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah 2. Aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja
	3. Keandalan sistem aplikasi	1. Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi yang paling sering digunakan 2. WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan

	4. Fleksibilitas sistem	1. Aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan. 2. Aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan saja
	5. Keamanan sistem	1. Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia daam aplikasi WhatsApp 2. Sistem keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik
	6. Kegunaan fitur dan fungsi sistem	1. Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna 2. Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna
Kualitas Informasi (X_2)	1. Akurasi	1. Informasi yang ada di aplikasi Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat
	2. Ketepatan waktu	1. Pemberitahuan timeline yang tepat waktu
	3. Relevansi	1. Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan informasi yang

		bermanfaat bagi pengguna 2. Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna
Kepuasan Pengguna (Y)	1. Efisien	1. Dalam sehari, pengguna selalu menggunakan Aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi
	2. Keefektivan	1. Pengguna memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan pertama ketika melakukan chatting 2. Pengguna berkeinginan untuk terus menggunakan Aplikasi WhatsApp dimasa depan

Sumber: data diolah, 2022

3.3 Populasi, Sampel, dan Sampling

3.3.1 Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang tersiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Sugiyono (2014: 80). Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2020-2021 Universitas Mulawarman. Objek penelitiannya adalah aplikasi WhatsApp. Pertimbangan memilih mahasiswa sebagai responden karena mahasiswa

merupakan responden yang pada umumnya memiliki pengetahuan lebih dibandingkan responden pada umumnya. Baik itu dalam pengetahuan mengenai aplikasi pesan instan dan khususnya aplikasi WhatsApp.

3.3.2 Sampling dan Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2014: 116). teknik pengambilan sample dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik sampling yang digunakan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu dalam pengambilan sampelnya Gunawan (2013: 19). Dalam penelitian ini pertimbangan yang dugunakan adalah menggunakan sample yang diambil berasal dari mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman angkatan 2020-2021. Populasi diketahui berjumlah 221. Setiap angkatan memiliki dua kelas. Sehingga pengambilan sampel berasal dari empat kelas.

Penentuan ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan Rumus Slovin, dengan rumus sebagai berikut:

Rumus Slovin

$$\text{N}= \frac{N}{1+(N\ x\ e^2)} + \frac{221}{1+(221\ x\ 0{,}1^2)} = 69\ sampel$$

Diketahui,

N = Total populasi = Jumlah mahasiswa aktif program studi Administrasi Bisnis angkatan 2020-2021

N = Ukuran sampel

E = Presentasi kesalahan = 10%

3.4 Jenis dan Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan bentuk datanya, jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif, yaitu data yang berbentuk angka atau data kualitatif yang diangkakan Sugiyono (2012). Berdasarkan perolehannya, jenis data yang digunakan adalah data yang langsung diperoleh oleh sumbernya atau data primer.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data Sugiyono (2012: 156). Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

1. Penelitian kepustakaan, yaitu dengan membaca literaturr-literatur yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.
2. Penelitian lapangan, yaitu adalah teknik penelitian dengan cara meninjau ke lapangan atau objek penelitian secara langsung untuk memperoleh data primer yang digunakan dalam analisis dan pembahasan selanjutnya melalui metode:
   a. Observasi, yaitu suatu Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati kegiatan secara langsung mengenai subjek penelitian.
   b. Kuesioner, yaitu memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan google form sebagai sarana pembuatan kuesioner.
   c. Dokumentasi, merupakan bukti hasil pengumpulan data yang telah dihimpun dan dianalisis.

3. Riset Internet, yaitu penulis berusaha untuk memperoleh berbagai data dan informasi tambahan dari berbagai sumber yang berasal dari situs-situs yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.5 Alat Pengukur Data

Dalam penelitian ini, alat ukur data yang digunakan adalah data interval dengan menggunakan Skala Likert. Yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2014: 132). Pengukuran yang dilakukan pada variabel dependen dan variabel independen yang didapatkan dari penyebaran kuisioner yang berisi pernyataan-pernyataan yang setiap pernyataannya akan diberi 5 pilihan dengan skor sebagai berikut:

1. Sangat Setuju = 5
2. Setuju = 4
3. Netral = 3
4. Tidak Setuju = 2
5. Sangat Tidak Setuju = 1

Tabel 3.2
Skor Skala Likert

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono, 2014: 132

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan uji regresi linier berganda yaitu penelitian yang bertujuan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen. Model regresi linier berganda dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi kriteria koefisien regresi yang linear, tidak bias dan konsisten. Model regresi linier berganda yang baik dapat dicapai bila memenuhi uji persyaratan analisis regresi atau biasa disebut dengan Uji Asumsi Klasik. Adapun tahap-tahap dalam analisis ini sebagai berikut:

3.6.1 Uji Instrumen Penelitian

3.6.1.1 Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu variabel. (Sujarweni, 2014: 192). Sebuah penelitian dapat dilakukan valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang

diteliti (Sugiyono, 2012: 137). Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan program *software Statistic Packagge for the Social Science* (SPSS) 25, dengan kriteria sebagai berikut:

a. Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan valid.
b. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka pernyataan dinyatakan tidak valid

3.6.1.2 Uji Reabilitas

Uji rebilitas (keandalan) merupakan ukuran suatu kestabilan dan konstitensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner (Sujarweni, 2014: 192). Suatu kuesioner dikatakan *reliable* atau andal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reabilitas dalam penelitian ini akan menggunakan SPSS, dilakukan dengan Teknik *Cronbach's Alpha.* Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliable jika memberikan nilai-nilai Cronbach alfa >60

3.6.2 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk meyakinkan bahwa persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan dapat bersifat valid, dilakukan dengan beberapa pengujian sebagai berikut:

3.6.2.1 Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui distribusi data dalam variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik dan layak digunakan dalam penelitian adalah data yang memiliki distribusi normal Sujarweni (2014: 52). Uji normalitas dapat dilakukan dengan uji histogram, uji normal P plot, Skewness dan Kurtosis atau uji Kolmogorof smirnov.

Untuk menguji normalitas uji statistik Kolgomorov Smirnov (K-S), dengan ketentuan sebagai berikut:

a. Nilai signifikan atau nilai probabilitas < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal
b. Nilai signifikan atau nilai probabilitas > 0,05 maka data terdistribusi normal.

3.6.2.2 Uji Multikolinieritas

Uji multikolinearitas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model (Sujarweni, 2014: 185) Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas antara variabel bebas. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

a. Jika tolerance value > 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) < 10, maka model dapat dikatakan tidak terdapat multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.
b. Jika tolerance value < 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) > 10,

maka model dapat dikatakan terdapat multikolinearitas. variabel independen sehingga terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam mode regresi terjadi ketidaksamaan varian variabel pada nilai residu satu pengamatan kepengamatan yang lain Ghozali (2009: 105) Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tidak tetap disebut Heteroskedastisitas. dan jika sama disebut Homoskedastisitas.

Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas dapat diuji dengan metode uji Glejser dengan cara menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel independen. Jika variabel independen signifikan secara statistik mempengaruhi variabel dependen, maka ada indikasi terjadi heteroskedastisitas. Jika probabilitas signifikasinya di atas tingkat kepercayaan 5% (0,05) maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda

3.6.3.1 Persamaan Regresi Linier

Regresi linear berganda adalah analisis regresi yang menjelaskan hubungan antara perubah respon (variabel bebas) yaitu dalam penelitian ini adalah kualitas sistem dan kualitas informasi dengan faktor-faktor yang mempengaruhi lebih dari satu predictor (variabel terikat) dalam penelitian ini yaitu kepuasan

pengguna Nursalim (2014: 77). Untuk penelitian ini, persamaan yang terbentuk adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel independen

n = Bayaknya sampel

X_1 = Kualitas Sistem

X_2 = Kualitas Informasi

e = *Error*

3.6.3.2 Uji Koefisien Korelasi (R)

Uji koefisien korelasi digunakan untuk menguji apakah ada korelasi antara variabel independen dan variabel dependen. Metode yang digunakan untuk mendeteksi adanya hubungan korelasi adalah dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih rendah dari pada 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan signifikan antara variabel independen dengan variabel dependen penelitian. Namun sebaliknya, jika nilai signifikansi yang diperoleh lebih besar atau sama dengan 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terjadi hubungan yang signifikan antar variabel penelitian.

2.6.3.3 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Dalam analisis korelasi terdapat suatu angka yang disebut dengan koefisien determinasi, yang besarnya adalah kuadrad dari koefisien korelasi (R^2). Koefisien ini disebut koefisien penentu, karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen Sugiyono (2012: 231). Apabila nilai koefisien determinasi (R^2) dalam model regresi semakin kecil (mendekati nol) berarti semakin kecil pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependennya. Sebaliknya, apabila (R^2) dalam model regresi semakin mendekati nilai 100% berarti semua variabel independen dalam model memberikan hamper semua informasi yang diperlukan untuk memprediksi variabel dependennya atau semakin besar pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen.

3.6.4 Uji Hipotesis

3.6.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah secara simultan koefisien variabel bebas mempunyai pengaruh nyata atau tidak terhadap variabel terikat. Untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat secara bersama-sama dengan $\alpha = 0{,}05$ (Sugiyono, 2012: 192) Penelitian ini menggunakan $\alpha = 0{,}05$ dan juga penerimaan atau penolakan hipotesis.

Langkah- langkah uji F adalah sebagai berikut:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_1 = b_2 = 0$: artinya variabel kualitas sistem (X_1), dan kualitas informasi (X_2) secara simultan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).

$H_a : b_1 \neq b_2 \neq 0$: artinya variabel kualitas sistem (X_1), dan kualitas informasi (X_2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

b. Kesimpulan:

H_0 = diterima bila $F_{hitung} \leq F_{tabel,}$ atau Sig. > α

H_0 = ditolak bila $F_{hitung} > F_{tabel,}$ atau Sig. ≤ α

3.6.4.2 Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji signifikansi hubungan antara variabel X dan variabel Y, apakah variabel X_1, dan X_2 berpengaruh terhadap variabel Y secara terpisah atau parsial (Ghozali dalam Hardiyati, 2010). Hipotesis yang digunakan dalam pengujian ini adalah:

a. Merumuskan Hipotesis

$H_0 : b_1 = 0$: artinya variabel kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

$H_a : b_1 \neq 0$: artinya variabel kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

b. Kesimpulan:

H0 = diterima bila $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$, atau Sig. > α

H0 = ditolak bila $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $-t_{hitung} < -t_{tabel,}$ atau Sig. < α

3.6.4.3 Uji Dominan

Untuk mengetahui variabel manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yaitu antara variabel kualitas sistem dan kualitas informasi. Untuk mengetahui variabel yang dominan pada penelitian ini dapat dilakukan dengan melihat hasil atau niai dari koefisien beta serata thitung yang memiliki nilai peling besar. Dalam penelitian ini data diolah menggunakan aplikasi *software Statistic Packagge for the Social Science* (SPSS) versi 25.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Gambaran Singkat Perusahaan

WhatsApp Inc. Merupakan perusahaan pemilik suatu produk aplikasi pesan instan yang bernama WhatsApp. Perusahaan ini didirikan pada tahun 2009 oleh Jan Koum dan Brian Acton yang sebelumnya bekerja di perusahaan Yahoo selama 20 tahun. Pada tahun 2014 WhatsApp diakuisisi oleh Facebook, Inc. atau sekarang telah berganti nama menjadi Meta Platform, Inc atau disingkat menjadi Meta. WhatsApp beroperasi sebagai aplikasi yang terpisah dengan fokus untuk membangun layanan pesan yang bekerja dengan cepat dan reliabel di seluruh dunia. Dengan produknya WhatsApp merupakan aplikasi pesan lintas platform yang memungkunkan pengguna bertukar media mengunakan internet.

WhatsApp merupakan aplikasi komunikasi paling besar di dunia yang memiliki pengguna lebih dari 2 miliar orang di dunia. Aplikasi ini mendukung pengiriman dan penerimaan berbagai media dalam bentuk pesan dan media. WhatsApp awalnya diciptakan pertama kali untuk pengguna Iphone, kemudian dengan perkembangannya, aplikasi WhatsApp tersedia untuk versi Blackberry, Android, Windows Phone dan Symbian.

Kelebihan WhatsApp adalah memiliki koneksi 24 jam selama tersambung dengan internet (Arifin, 2015). Aplikasi ini memungkinkan pengguna bertukar informasi melalui paket data internet atau WiFi. Aplikasi WhatsApp dinobatkan

sebagai aplikasi mobile yang paling banyak diunduh sepanjang tahun 2018 sekaligus menjadi aplikasi sosial paling banyak di unduh dari App Store dan Google Play (Sumber: blog.apptopia.com).

4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

Dalam situs resmi WhatsApp memiliki visi yang tertuang pada ketentuan dan kebijakan privasi terbaru WhatsApp, yaitu WhatsApp senantiasa berfokus pada cara-cara yang memberikan pengalaman yang mendekati percakapan tatap muka bagi pengguna, berkomitmen untuk menjaga privasi pengguna dengan enkripsi end-to-end dan fitur keamanan WhatsApp lainnya, mengembangkan fitur komunitas WhatsApp, dan tidak ada iklan pihak ketiga.

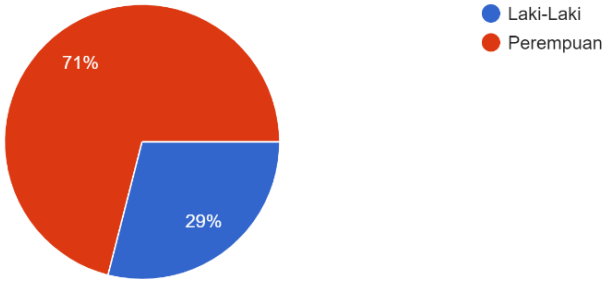
Secara garis besar misi WhatsApp adalah mempuat alternative untuk SMS yang memungkinkan untuk mengirim dan juga menerima berbagai media baik itu teks, foto, video, dokumen, dan lokasi, juga panggilan suara. Dan WhatsApp berkeinginan agar pengguna dapat berkomunikasi di manapun di seluruh sunia tanpa Batasan.

4.2 Hasil Penelitian

4.2.1 Karakteristik Responden

Karakteristik responden merupakan gambaran mengenai mahasiswa administrasi bisnis angkatan 2020-2021 Universitas Mulawarman yang menggunakan aplikas WhatsApp, yang merupakan responden dalam penelitian ini.

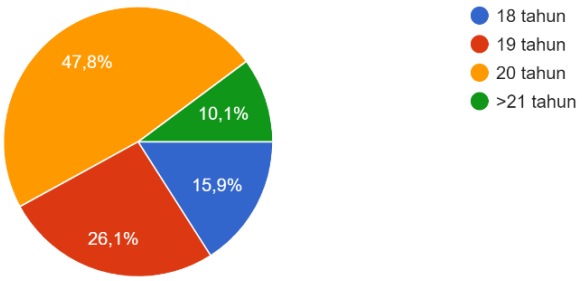
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 4.1
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Data gambar 4.1 menjelaskan tentang responden berdasarkan jenis kelamin. Diketahui chart berwarna oranye menandakan responden berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 71% atau sebanyak 49 orang responden dan chart berwarna biru menandakan responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 29% atau 20 orang responden.

b. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

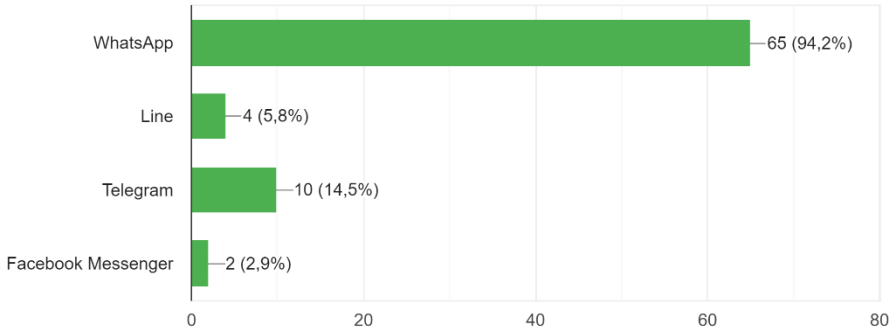


Gambar 4.2
Karakteristik Responden Berdasarkan Usia
Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Data gambar 4.2 menjelaskan tentang responden berdasarkan Usia. Diketahui bahwa 11 responden berusia 18 tahun dengan presentase sebesar 15,9%, lalu sebanyak 18 responden berusia 19 tahun dengan presentase sebesar 26,1%,

selanjutnya terdapat 33 orang responden berusia 20 tahun dengan presentase sebesar 47,8% dan sebanyak 7 orang responden berusia lebih dari 21 tahun dengan presentase sebesar 10,1%.

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Pesan Instan yang Paling Sering Digunakan

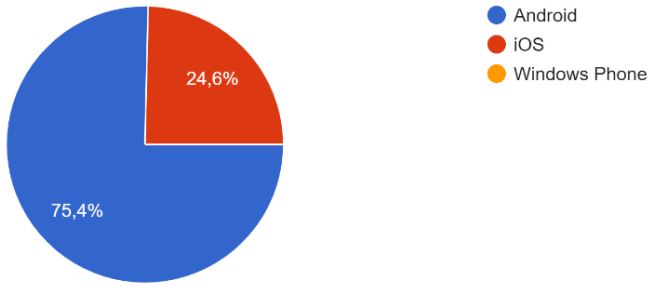


Gambar 4.3
Karakteristik Responden Berdasarkan Aplikasi Pesan Instan yang Paling Sering Digunakan

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Data gambar 4.3 menjelaskan tentang responden berdasarkan media sosial yang aktif digunakan. Diketahui bahwa 65 responden menggunakan WhatsApp dengan presentase sebesar 94.2 % lalu sebanyak 4 responden menggunakan LINE dengan presentase sebesar 5,8%, kemudian terdapat 10 orang responden menggunakan Telegram dengan presentase 14,5% dan 2 orang responden menggunakan Facebook Messenger dengan presentase sebesar 2,9%.

d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Sistem Operasi Handphone yang Digunakan



Gambar 4.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Sistem Operasi Handphone yang Digunakan

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Data gambar 4.4 menjelaskan tentang responden berdasarkan jenis sistem operasi handphone yang digunakan. Dapat diketahui bahwa terdapat 52 orang responden yang menggunakan sistem operasi android dengan presentase 75,4% dan sisanya yaitu 17 orang responden menggunakan sistem operasi iOS dengan presentase 24,6%.

4.2.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Berikut adalah penyajian tabel mengenai tanggapan dari responden untuk setiap pertanyaan yang diajukan dengan mengetahui deskripsi jawaban, dapat membantu mengetahui frekuensi jawaban yang diberikan responden.

4.2.3.1 Variabel Kualitas Sistem (X_1)

Deskripsi jawaban variabel kualitas sistem dapat dilihat pada frekuensi hasil tanggapan responden terhadap masing-masing pernyataan atau indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem pada Aplikasi Pesan Instan WhatsApp.

1. Tampilan pada aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti

Tabel 4.1
Tampilan pada aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	47	68%
2.	Setuju	22	32%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Tampilan pada aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti dominan pada jawaban sangat setuju sebanyak 47 orang dengan presentase 68%, dengan diikuti sangat setuju sebanyak 22 orang dengan presentase 32% dan responden dengan jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada sehingga menghasilkan presentase 0%.

2. Aplikasi WhatsApp mudah digunakan

Tabel 4.2
Aplikasi WhatsApp mudah digunakan

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	49	71%
2.	Setuju	18	26%
3.	Netral	2	3%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.2 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan aplikasi WhatsApp mudah digunakan mayoritas menjawab sangat setuju dengan jumlah responden 48 orang dengan presentase 71%**,** responden yang menjawab setuju 18 orang dengan presentase 26%, 2 responden netral dengan

presentase 3% dan tidak ada responden dengan katagori tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3. Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah

Tabel 4.3
Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	45	65%
2.	Setuju	24	35%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.3 menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan aplikasi Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah menunjukkan mayoritas responden menyatakan sangat setuju sebanyak 45 orang dengan presentase 65%, jawaban setuju sebanyak 24 orang dengan presentase 35%, jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

4. Aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja

Tabel 4.4
Aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	43	62%
2.	Setuju	23	33%
3.	Netral	3	4%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.4 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan pernyataan bahwa aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja sebanyak 43 orang atau sebanyak 62% diikuti setuju sebanyak 23 responden dengan

presentase 33%, jawaban netral 3 orang dengan presentase 4%, dan responden jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju tidak ada.

5. Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan

Tabel 4.5
Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	45	65%
2.	Setuju	24	35%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.5 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju seanyak 45 orang dengan presentase 65% jawaban setuju sebanyak 24 responden dengan presentase 35%, dan tidak ada yang memilih jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

6. WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan

Tabel 4.6
WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	19	28%
2.	Setuju	33	48%
3.	Netral	17	25%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.6 diatas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 33 responden dengan presentase 48%, jawaban sangat setuju sebanyak 19 responden dengan presentase 28%, jawaban netral 17 responden dengan presentase 25%. tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

7. Aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan

Tabel 4.7
Aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	40	58%
2.	Setuju	29	42%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.7 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan menunjukkan mayoritas responden memilih sangat sangat setuju seanyak 40 orang dengan presentase 58% jawaban setuju sebanyak 29 responden dengan presentase 42%, dan tidak ada yang memilih jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

8. Aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan instan saja

Tabel 4.8
Aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan instan saja

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	24	35%
2.	Setuju	40	58%
3.	Netral	5	7%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.8 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan instan saja menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 40 orang dengan presentase 58% jawaban sangat setuju sebanyak 24 responden dengan presentase 35%, jawaban netral sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, dan tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

9. Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia dalam aplikasi WhatsApp

Tabel 4.9
Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia dalam aplikasi WhatsApp

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	21	30%
2.	Setuju	36	52%
3.	Netral	12	17%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia dalam aplikasi WhatsApp menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 36 respondendengan presentase 52% jawaban sangat setuju sebanyak 21 responden dengan presentase 30%, jawaban netral sebanyak 12 responden dengan presentase 17%, dan tidak ada yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

10. Sistem keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik

Tabel 4.10
Sistem keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	14	20%
2.	Setuju	44	64%
3.	Netral	11	16%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.10 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Sistem keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 44 responden dengan presentase 64% jawaban sangat setuju sebanyak 14 responden dengan presentase 20%, jawaban netral sebanyak 11 responden dengan presentase 16%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

11. Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna

Tabel 4.11
Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	26	38%
2.	Setuju	39	57%
3.	Netral	4	6%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 39 responden dengan presentase 57% jawaban sangat setuju sebanyak 26 responden dengan presentase

38%, jawaban netral sebanyak 4 responden dengan presentase 6%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

12. Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna

Tabel 4.12
Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	22	32%
2.	Setuju	42	61%
3.	Netral	5	7%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.12 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 42 responden dengan presentase 61% jawaban sangat setuju sebanyak 22 responden dengan presentase 32%, jawaban netral sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.2.2 Variabel Kualitas Informasi (X_2)

1. Informasi yang ada di aplikasi Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat.

Tabel 4.13
Informasi yang ada di aplikasi Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	27	39%
2.	Setuju	42	61%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.13 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Informasi yang ada di aplikasi Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 42 responden dengan presentase 61% jawaban sangat setuju sebanyak 27 responden dengan presentase 39%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2. Pemberitahuan timeline yang tepat waktu

Tabel 4.14
Pemberitahuan timeline yang tepat waktu

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	22	32%
2.	Setuju	42	61%
3.	Netral	5	7%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Pemberitahuan timeline yang tepat waktu menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 42 responden dengan presentase 61% jawaban sangat setuju sebanyak 22 responden dengan presentase 32%, jawaban netral

sebanyak 5 responden dengan presentase 7%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3. Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna

Tabel 4.15
Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	27	39%
2.	Setuju	39	57%
3.	Netral	3	4%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.15 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna menunjukkan mayoritas responden memilih sangatsetuju sebanyak 39 responden dengan presentase 57% jawaban setuju sebanyak 27 responden dengan presentase 39%, jawaban netral sebanyak 3 responden dengan presentase 4%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4. Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan Pengguna

Tabel 4.16
Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	30	43%
2.	Setuju	37	54%
3.	Netral	2	3%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.16 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna menunjukkan mayoritas responden memilih setuju sebanyak 37 responden dengan presentase 54% jawaban setuju sebanyak 30 responden dengan presentase 43%, jawaban netral sebanyak 2 responden dengan presentase 3%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.2.2.3 Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

1. Dalam sehari, pengguna selalu menggunakan Aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi

Tabel 4.17
Dalam sehari, pengguna selalu menggunakan Aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	43	62%
2.	Setuju	26	38%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.17 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Dalam sehari, pengguna selalu menggunakan Aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju sebanyak 43 responden dengan presentase 62% jawaban setuju sebanyak 26 responden dengan presentase 38%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

2. Pengguna memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan pertama ketika melakukan chatting

Tabel 4.18
Pengguna memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan pertama ketika melakukan chatting

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	41	59%
2.	Setuju	27	39%
3.	Netral	1	1%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.18 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Pengguna memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan pertama ketika melakukan chatting menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju sebanyak 41 responden dengan presentase 59% jawaban setuju sebanyak 27 responden dengan presentase 39%, jawaban netral sebanyak 1 responden dengan presentase 1%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju.

3. Pengguna berkeinginan untuk terus menggunakan Aplikasi WhatsApp dimasa depan

Tabel 4.19
Pengguna berkeinginan untuk terus menggunakan Aplikasi WhatsApp dimasa depan

No.	Pernyataan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
1.	Sangat Setuju	41	59%
2.	Setuju	28	41%
3.	Netral	0	0%
4.	Tidak Setuju	0	0%
5.	Sangat Tidak Setuju	0	0%
Jumlah		**69**	**100%**

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 4.19 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden pada pertanyaan Pengguna berkeinginan untuk terus menggunakan Aplikasi WhatsApp dimasa depan menunjukkan mayoritas responden memilih sangat setuju sebanyak 41 responden dengan presentase 59% jawaban setuju sebanyak 28 responden dengan presentase 41%, dan tidak ada responden yang memilih jawaban netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

4.3 Analisis dan Pembahasan

4.3.1 Analisis

4.3.1.1 Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas dan reliabilitas dilakukan guna menguji konsistensi dan akurasi data yang dikumpulkan dari penggunaan instrumen. Berikut adalah penjelasan dari hasil uji validitas dan reliabilitas.

a. Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan program *software* SPSS (*Statistic Packagge for the Social Science*) 25. Adapun ringkasan hasil uji validitas sebagaimana data dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.20
Hasil Uji Validitas

Variabel	Kode Item Pernyataan	*Pearson Correlation*	r_{tabel}	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	Indikator 1	0,473	0,237	Valid
	Indikator 2	0,627	0,237	Valid
	Indikator 3	0,618	0,237	Valid
	Indikator 4	0,531	0,237	Valid
	Indikator 5	0,511	0,237	Valid
	Indikator 6	0,630	0,237	Valid
	Indikator 7	0,653	0,237	Valid
	Indikator 8	0,736	0,237	Valid
	Indikator 9	0,679	0,237	Valid
	Indikator 10	0,606	0,237	Valid
	Indikator 11	0,774	0,237	Valid
	Indikator 12	0,708	0,237	Valid
Kualitas Informasi (X_2)	Indikator 1	0,695	0,237	Valid
	Indikator 2	0,830	0,237	Valid
	Indikator 3	0,885	0,237	Valid
	Indikator 4	0,839	0,237	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Indikator 1	0,835	0,237	Valid
	Indikator 2	0,784	0,237	Valid
	Indikator 3	0,657	0,237	Valid

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.20 di atas menunjukan 19 butir pertanyaan pada variabel bebas dan terikat dinyatakan valid kerena masing-masing r_{hitung} lebih besar dari $r_{tabelnya}$ 0,237 pada nilai signifikansi 5%. Sehingga dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan layak untuk analisis selanjutnya.

b. Uji Reabilitas

Setelah mengetahui hasil uji validitas, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas untuk menguji konsistensi internal dari seluruh jawaban responden. Metode uji reliabilitas yang sering digunakan adalah *Chronboach's Alpha*. Nilai *Chronboach's Alpha* dinyatakan reliabel jika mempunyai nilai > 0,60. Adapun hasil dari uji reabilitas penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.21
Hasil Uji Reabilitas

Item	*Cronbach's Alpha*	Batas Reliabel	Keterangan
Kualitas Sistem (X_1)	0,860	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X_2)	0,831	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,631	0,60	Reliabel

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Dari tabel 4.21 Di atas dapat diketahui semua variabel dependen maupun variable independen mempunyai koefisiensi *Chronboach's Alpha* di atas 0,60. Maka dikatakan bahwa seluruh konsep pengukuran variabel dari kuesioner reliabel.

4.3.1.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel bebas dan variabel terikat keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Dengan menggunakan teknik tes Kolmogorof-Smirnov dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.22
Hasil Uji Normalitas

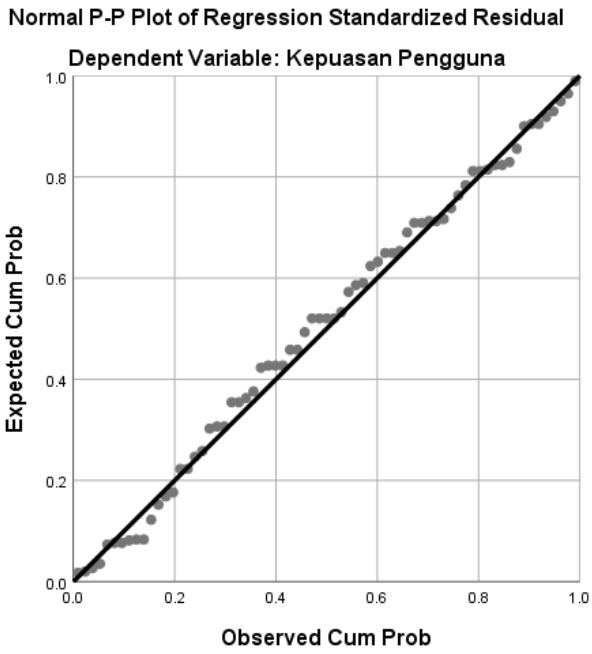
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91364296
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.059
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

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

Sumber : Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai sig. Kolmogorov-Smirnov, hitung sebesar 0,200 > Alpha 0,05, yang artinya berdistribusi normal.



Gambar 4.5
Grafik Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual
Sumber : Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Pada gambar di atas dapat diketahui normalitas *probability plot* menunjukkan data berdistribusi normal dengan pola menyebar di dekat garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal yang berarti model regresi memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel indepeden yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Dalam model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas. Dasar analisisnya adalah sebagai berikut:

1) Jika *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10, maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

2) Jika *Tolerance* < 0,10 dan VIF > 10, maka terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

Tabel 4.23
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	*Tolerance*	VIF	Keterangan
X1	0,586	1,707	Tidak Terjadi Multikolinearitas
X2	0,586	1,707	Tidak Terjadi Multikolinearitas

Sumber: Data Penelitian SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.23 Di atas diketahui bahwa model regresi dalam penelitian ini diperoleh nilai *Tolerance* variabel kualitas sistem (X1), dan Kualitas informasi (X2) adalah 0,586 yang berarti lebih besar dari 0,10 (0,586>0,10). dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) variabel kualitas sistem (X1), dan Kualitas informasi (X2) adalah 1,707 yang berarti lebih kecil dari 10 (1,707<10). Sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas atau tidak terdapat korelasi antar variabel bebas.

c. Uji Heteroskedasisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2018:120). Teknik untuk mengujinya adalah dengan metode uji Glejser dengan cara meregresikan variabel bebas terhadap nilai absolut residual. Model regresi dikatakan tidak mengandung heterokedastisitas jika probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% atau > 0,05 dan sebaliknya.

Tabel 4.24
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.366	.808		2.930	.005
	Kualitas Sistem	-.017	.020	-.138	-.886	.379
	Kualitas Informasi	-.041	.047	-.137	-.879	.382

a. Dependent Variable: Abs_Res

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Dari tabel 4.24 Di atas diperoleh nilai signifikan dari variabel Kualitas Sistem (X_1) sebesar 0,379, dan Kualitas Informasi (X_2) sebesar 0,382. Hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi dan masing-masing variabel menunjukkan angka > 0,05. Sehingga dari hasil tersebut dapat didimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas.

4.3.1.3 Analisis Regresi Linier Berganda

a. Persamaan Regresi Linier

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengukur pengaruh atau hubungan variabel independen dengan variabel dependent secara parsial maupun simultan.

Tabel 4.25
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.270	1.410		3.737	.000
	Kualitas Sistem (X1)	.154	.034	.581	4.531	.000
	Kualitas Informasi (X2)	.021	.082	.032	.253	.801

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Dari tabel 4.25 Di atas diperoleh persamaan regresi linier berganda dari variabel Kualitas Sistem (X1) dan variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y) adalah sebagai berikut:

Y= a + b1X1+b2X2+e

Y= 5,270 + 0,154 X1 + 0,021 X2 + e

Berdasarkan persamaan regresi linear berganda tersebut, dapat sisimpulkan sebagai berikut:

a. Konstanta (α)

Nilai konstanta 5,270 dapat diartikan apabila semua variabel bebas yaitu Kualitas Sistem (X1) dan variabel Kualitas Informasi (X2) nilainya adalah 0, maka Kepuasan Pengguna (Y) naik sebesar 5,270.

b. Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem (X1)

Variabel Kualitas Sistem mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0,154 menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, berarti setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas sistem akan mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0,154 dengan variabel Y yang konstan.

c. Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi (X2)

Variabel kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 0,021 menunjukkan bahwa kualitas informasi atau berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, berarti setiap kenaikan satu satuan variabel kualitas informasi akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,021 dengan variabel Y yang konstan.

b. Koefisien Korelasi (R)

Pengujian ini dilakukan untuk menunjukkan seberapa besar hubungan yang terjadi antara variabel bebas (X1 dan X2) secara serentak terhadap variabel terikat (Y). Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, semakin mendekati 1 berarti hubungannya semakin kuat, sebaliknya jika semakin mendekati 0 maka hubungannya semakin lemah.

Tabel 4.26
Hasil Koefisiensi Regresi Kualitas Sistem (X1) dan Kalitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603[a]	.363	.344	.92738

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.26 Di diperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,603 atau 60% yang artinya tingkat hubungan antara variabel kualitas sistem (X1) dan variabel kualitas informasi (X2) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y) Aplikasi Pesan Instan WhatsApp termasuk pada tingkat hubungan yang kuat.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian koefisien determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara dua variabel atau lebih. Nilai *R square* dikatakan baik jika di atas 0,05 karena nilai *R square* berkisar antara 0 sampai 1. Dalam *output* SPSS R^2 terletak pada tabel mode *summary* dan tertulis *R square*.

Berdasarkan tabel 4.26 Dari hasil pengujian koefisien menunjukkan nilai R2 sebesar 0,363 atau 36,3%. Maka dapat disimpulkan bahwa tingkat hubungan variabel bebas yang terdiri dari Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Penggunaan (Y) Aplikasi Pesan Instan WhatsApp, berada pada tingkat hubungan yang rendah. Sedangkan sisanya 63,7% dipengaruhi faktor lain yang tidak disertakan dalam penelitian ini.

4.3.1.4 Uji Hipotesis

a. Uji Signifikan Simultan (uji F)

Uji F digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel bebas yaitu Kualitas Sistem (X1) dan Kualitas Informasi (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna (Y), yakni dengan membandingkan F_{hitung} dengan $\alpha = 0,05$. Untuk hasil uji F_{hitung} dengan menggunakan SPSS adalah sebagai berikut :

Tabel 4.27
Uji F

ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.397	2	16.198	18.835	.000[b]
	Residual	56.763	66	.860		
	Total	89.159	68			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.27 hasil perhitungan menggunakan SPSS di atas, diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 18,835 dan nilai signifikansi 0,000. Dan nilai F_{tabel} 3,14. yang artinya $F_{hitung} > F_{tabel}$ (18,835 > 3,14) dan Sig. pada penelitian (0,000<0,05), sehingga dapat dinyatakan H0 ditolak dan Ha diterima. yang berarti bahwa variabel X1 dan X2 secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

b. Uji Signifikan Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk menguji hubungan antara variabel X dan Y. Apakah variabel bebas tersebut memang berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp dengan cara membandingkan nilai signifikansi t_{hitung} dengan dengan α=0,05, Hasil uji F hitung dengan menggunakan SPSS sebagai berikut:

Tabel 4.28
Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.270	1.410		3.737	.000
	Kualitas Sistem (X1)	.154	.034	.581	4.531	.000
	Kualitas Informasi (X2)	.021	.082	.032	.253	.801

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Berdasarkan tabel 4.28 hasil perhitungan di atas, diperoleh nilai sig. adalah 0,000 lebih kecil daripada 0,05 (<0,05). Maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya variabel kualitas sistem (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Nilai sig. untuk kualitas informasi (X2) adalah sebesar 0,801> α (0,05). Maka H0 diterima. Artinya variabel kualitas informasi (X2) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp.

c. Uji Dominan

Uji dominan dilakukan untuk mengatahui diantara variabel bebas manakah yang paling berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk lebih jelasnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.29
Uji Dominan

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.270	1.410		3.737	.000
	Kualitas Sistem (X1)	.154	.034	.581	4.531	.000
	Kualitas Informasi (X2)	.021	.082	.032	.253	.801

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Sumber: Data Penelitian dari SPSS Versi 25

Pada tabel 4.29 di atas nilai variabel Kualitas Sistem memiliki nilai *Standardized Coefficients Beta* yang paling besar sebesar 0,581 dan variabel kualitas informasi sebesar 0,032. Dengan demikian variabel Kualitas Sistem merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp pada mahasiswa Administrasi Bisnis angkatan 2020-2021 Universitas Mulawarman.

4.3.2 Pembahasan

4.3.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara simultan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp.

Berdasarkan hasil uji F di atas, menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem dan variabel Kualitas Informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean yang dikemukakan oleh Jogiyanto (2007) kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan suatu sistem. Sehingga

apabila kualitas sistem dan kualitas informasi secara satu kesatuan baik, maka tingkat penggunaan dari sistem tersebut baik pula.

Teori tersebut kemudian digunakan dan menghasilkan hasil penelitian yang sama oleh Khairatul Anisa (2017) yang menyatakan bahwa secara simultan, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Blackberry Messenger di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir.

4.3.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara Parsial terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp.

a. Kualitas Sistem (X1)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp. Hasil penelitian berasal dari kuesioner yang disebar, menunjukkan bahwa indikator kemudahan sistem yang yang terdiri dari dua pertanyaan. Pertanyaan pertama Tampilan pada aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti terdapat 68% responden menjawab sangat setuju dan pertanyaan Aplikasi WhatsApp mudah digunakan dengan jawaban 78% sangat setuju.

Pada indikator Kecepatan Akses, terdiri dari dua pertanyaan yaitu Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah, terdapat 65% jawaban sangat setuju. Kemudian pertanyaan Aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja mendapatkan jawaban sangat setuju sebanyak 62%.

Pada indikator Keandalan Sistem, terdiri dari dua pertanyaan yaitu pertama Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan terdapat 65% responden menjawab sangat setuju. Pertanyaan kedua WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan responden memilih sangat setuju dengan presentase 58%.

Pada indikator Fleksibilitas, terdapat dua pertanyaan terkait kualitas sistem yaitu pertama Aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan dengan presentase 58% jawaban sangat setuju. Kedua Aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan instan saja mayoritas responden menjawab setuju sebanyak 58%.

Pada indikator Keamanan, terdapat dua pertanyaan yaitu Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia dalam aplikasi WhatsApp terdapat 52% respoden memilih setuju, dan terakhir Sistem keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik terdapat 64% responden menjawab setuju. Pada hasil responden menunjukkan bahwa hasil dari pertanyaan mengenai indikator keamanan memiliki jumlah rata-rata kepuasan pengguna yang lebih rendah dari pertanyaan indikator lainnya.

Dan terakhir pada indikator fitur dan fungsi, terdapat dua pertanyaan, pertama Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna responden memilih setuju dengan presentase sebanyak 57%, dan pertanyaan kedua Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna mendapatkan hasil sebanyak 61%.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp. Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian terdahulu oleh Suharno Pawirosumarto (2016) yang menyatakan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning.

Adapun dari hasil perhitungan skor rata-rata dari 12 pertanyaan berkaitan dengan variabel kualitas sistem, maka untuk variabel ini diketahui secara keseluruhan, menghasilkan skor rata-rata 4,41 berarti jawaban termasuk dalam kategori sangat setuju.

b. Kualitas Informasi (X2)

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna. Hasil penelitian yang berasal dari kuesioner menunjukkan bahwa pada variabel Kualitas Informasi terdapat tiga indikator, pertama akurasi terdiri dari satu pertanyaan, yaitu Informasi yang ada di aplikasi Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat terdapat 61% responden menjawab setuju dan 39% responden menjawab sangat setuju.

Indikator kedua yaitu ketepatan waktu, terdiri dari satu pertanyaan yaitu, Pemberitahuan timeline yang tepat waktu terdapat 61% responden menjawab setuju, 32% responden menjawab sangat setuju, dan 7% menjawab netral.

Indikator ketiga yaitu, relevansi terdiri dari dua pertanyaan yaitu Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna

memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna terdapat 57% responden menjawab setuju, 39% menjawab sangat setuju dan sisanya 4% menjawab netral. Pertanyaan kedua Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna terdapat 54% responden menjawab setuju, kemudian 43% menjawab sangat setuju, dan 3% menjawab netral.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Variabel Kepuasan Pengguna, yang berarti menolak hipotesis H1 yang memprediksi bahwa Kualitas Informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna WhatsApp

Hasil penelitian menyatakan bahwa Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan, berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Anggih Risdiyanto (2014) yang menyatakan bahwa Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik. Pada penelitiannya disebutkan, kualitas informasi pada kepuasan pengguna sistem informasi klinik sehingga pengguna mendapatkan informasi yang akurat.

Dari keempat pertanyaan hasil perhitungan skor rata-rata maka diketahui untuk variabel Kualitas Sistem menghasilkan skor rata-rata sebesar 4,3 sehingga jawaban responden masuk dalam kategori sangat setuju.

Mengingat kembali definisi Kualitas informasi oleh Urbach dan Mueller (2011) yang menyatakan bahwa kualitas informasi merupakan karakteristik yang diinginkan dari *output* sistem. Kualitas informasi berfokus pada kualitas informasi yang dihasilkan dan manfaatnya untuk pengguna. Dalam kasus penelitian ini,

informasi berarti hasil dari suatu sistem yang dihasilkan dan ditawarkan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam komunikasi.

Dari penjelasan di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Kualitas Informasi pada aplikasi WhatsApp sudah baik. Hal tersebut terlihat dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Namun, Kualitas Informasi tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna WhatsApp.

4.3.2.3 Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi secara Dominan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp.

Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel yang paling berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp adalah variabel Kualitas Sistem. Jika dilihat kembali penjelasan mengenai hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna Istianingsih dan Utami (2009: 7) menyatakan bahwa Kualitas sistem informasi didefinisikan sebagai *perceived ease of use* yang merupakan seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Khairatul Anisa (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Blackberry Messenger di Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir.

Berdasarkan pengertian di atas, maka kualitas sistem informasi merupakan kualitas dari informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi tersebut serta sistem informasi yang mudah dioperasikan sehingga, semakin sedikit waktu dan usaha

yang dikeluarkan, maka tingkat kepuasan pengguna sistem WhatsApp semakin meningkat.

Hal tersebut mendukung fakta bahwa variabel Kualitas Sistem merupakan variabel dominan, terlihat dari hasil kuesioner yang di sebarkan menyatakan bahwa yang diutamakan dari penggunaan aplikasi adalah kemudahan, semakin mudah suatu aplikasi digunakan maka semakin mudah pengguna saling terhubung dengan pengguna lainnya.

WhatsApp menjadi pilihan pengguna karena kemudahan dalam mengirim pesan serta dengan hasil responden yang memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan dalam berkirim pesan maka dapat disimpulkan bahwa pengguna menyukai layanan WhatsApp.

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan variabel dominan yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pesan instan WhatsApp.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F, maka dapat disimpulkan variabel Kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman Angkatan 2020 dan 2021.
2. Berdasarkan hasil uji t, maka dapat disimpulkan secara parsial, Variabel Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman Angkatan 2020 dan 2021. Sedangkan Kualitas Informasi, tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Berdasarkan uji Dominan, maka dapat disimpulkan variabel kualitas sistem merupakan variabel paling dominan terhadap kepuasan pengguna pengguna aplikasi WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman Angkatan 2020 dan 2021.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis menyampaikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Untuk Perusahaan

   Adapun rekomendasi yang diberikan kepada pengembang WhatsApp terbagi menjadi berikut:

   a. Kualitas Sistem

      Untuk pengembang aplikasi WhatsApp, agar lebih memperbaiki lagi terkait keamanan sistemnya agar keamanan akun dan informasi pengguna terjaga dan bersifat rahasia di dalam aplikasi sehingga pengguna tetap merasa aman menggunakan aplikasi pesan instan WhatsApp.

   b. Kualitas Informasi

      Untuk pengembang aplikasi WhatsApp, agar lebih meningkatkan sistem informasi dalam ketepatan *timeline* yang tidak tepat waktu sehingga pengguna menerima informasi waktu yang tepat.

2. Untuk Penelitian Selanjutnya

   a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi penelitian bagi peneliti-peneliti selanjutnya yang berkatan dengan bidang sistem informasi.

   b. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk dapat menambahkan indikator variabel kualitas sistem dan kualitas informasi yang berbeda dengan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

Arifianto, S. dan Juditha, Christiany, dkk. 2017. *Komunikasi Era Teknologi Digital*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo

Darmawan, Deni. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.

Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivrariate dengan program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro

Gunawan, Muhammad Ali. 2013. *Statistik Untuk Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Parama Publishing.

Janie.D.N. 2012. *Statistik Deskriptif dan Regresi Linier Berganda dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press.

Jogiyanto, 2007. *Model Keberhasilan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

Jogiyanto, 2008. *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI OFSET.

Jubilee Enterprise. 2014. *Chatting Tanpa Batas Menggunakan Whatsapp*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Leo, Susanto. 2013. *Kiat Jitu Menulis Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.

Liliweri, Alo. 2015. *Komunkasi Antar Personal*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Lubis, Iman dan Safii, Mohammad. (2018). *Smart Economy Kota Tanggerang Selatan*. Tanggerang Selatan: Karya Abadi Mitra Indo.

O'Brien, dan Marakas. 2009. *Management Information Systems.Ninth Edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.

Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Nurudin. 2012. *Pengantar Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nurudin. 2017. *Perkembangan Teknologi Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Romney, Marshall, B. dan Steinbart, 2015, *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat.

Rusman dkk, 2012. *Pembelajaran Berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi*. Jakarta : Grf Indopersada

Safaat, Nazruddin. 2012. *Pemrograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC berbasis android*. Bandung: Informatika Bandung.

Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Suprapto, 2009. *Pengantar Teori & Manajemen Komunikasi*. Yogyakarta: Media Pressindo Yogyakarta.

Sutarman. 2009. *Pengantar teknologi Informasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sutarman. 2012. *Buku Pengantar Teknologi Informas*i, Jakarta: Bumi Aksara.

Krismiaji. 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Unit Penerbit.

Thoifah, I'anatut. 2015. *Statistika Pendidikan dan metode Penelitian Kuantitatif*. Malang: Madani Media.

Yakub. 2012. *Pengantar Sistem informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Santoso, Insap. 2009. *Interaksi Manusia dan Komputer.* Yogyakarta: ANDI OFSET.

Sumber Skirpsi & Jurnal:

Afnibar, Fahriani Dyla. 2020. "Pemanfaatan WhatsApp Sebagai Media Komunikasi antar Dosen dan Mahasiswa dalam Menunjang Kegiatan Belajar (Studi terhadap Mahasiswa UIN Imam Bonjol Padang). *Al-Munir* Volume 11 Nomor 1: 70-83. Padang.

Arifin, Hilda Farida. 2015. "Pengaruh WhatsApp terhadap Perilaku Tertutup Mahasiswa (Survey pada Mahasiswa Ilmu Komunikasi FISHUM Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Angkatan 2014)". Retrieved from http://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/18730. Yogyakarta.

Fausa, Erlangga. 1995. "Beberapa Aspek dalam Perkembangan Teknologi Informasi: *UNISIA*, Nomor 27.

Kautzar, Mohammad Gilang. 2009. "Implementasi Sistem Enkripsi Pengirim Pesan Instan Java dengan Algoritma Blowfish". *Institut Teknologi Bandung*. Bandung.

Sumber Internet:

Apptopia. 2018. "Worldwide 2018 Download Leaders "https://blog.apptopia. com/worldwide-2018-download-leaders. (Diakses pada tanggal 13 Maret 2019).

ComScore. 2019. "The State of Mobile: Insights into Emerging Behaviours on Mobile Devices".https://www.comscore.com/Insights/Presentations-and Wh itepapers/2019/Global-State-of-Mobile (Diakses pada tanggal 3 Februari 2022).

Statista. 2022. "Number of monthly active WhatsApp users worldwide from April 2013 to March 2020 (in millions)". https://www.statista.com/statistics/2608 19/number-of-monthly-active-whatsapp-users. (Diakses pada tanggal 3 Feb ruari 2022).

Whatsapp. 2021. "About Whatsapp". https://www.whatsapp.com/about. (Diakses pada tanggal 8 November 2022).

Lampiran 1. Angket Instrumen Penelitian

KUESIONER

Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pesan Instan WhatsApp pada Mahasiswa Administrasi Bisnis Universitas Mulawarman

Assalamualaikum Wr Wb.

Nama saya Farah Nabela, Saya adalah mahasiswi jurusan Administrasi Bisnis angkatan 2015, FISIPOL, Universitas Mulawarman. Saat ini sedang melakukan penelitian skripsi terkait judul di atas. Dengan ini saya mohon bantuan dan partisipasi anda untuk menjadi salah satu responden dengan mengisi kuesioner ini.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin:

   a. Laki-Laki b. Perempuan

2. Usia:

   a. 18 tahun b. 19 tahun c. 20 tahun d. >21 tahun

3. Angkatan:

   a. 2020 b. 2021

4. Jenis operasi *Handphone* yang digunakan:

   a. Android b. iOS c. Windows Phone d. Lainnya

5. Apikasi pesan instan yang aktif digunakan (boleh lebih dari satu):

   a. WhatsApp b. Line c. Telegram d. Facebook Messenger

   e. Lainnya (…….)

B. TANGGAPAN RESPONDEN

Bacalah pertanyaan berikut dengan cermat, kemudian pilihlah satu jawaban dengan tanda centang (✓) dengan pilihan sebagai berikut:

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	**Pertanyaan**	**Jawaban**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
		STS	**TS**	**N**	**S**	**SS**
Kualitas Sistem (X_1)						
1	Tampilan pada aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti					
2	Aplikasi WhatsApp mudah digunakan					
3	Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah					
4	Aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja					
5	Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan					

6	WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan					
7	Aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan					
8	Aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan instan saja					
9	Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia dalam aplikasi WhatsApp					
10	Sistem keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik					
11	Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna					
12	Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna					
No	**Pertanyaan**	**Jawaban**				
		1	**2**	**3**	**4**	**5**
		STS	**TS**	**N**	**S**	**SS**
Kualitas Informasi (X_2)						
1	Informasi yang ada di aplikasi Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat					

2	Pemberitahuan timeline yang tepat waktu					
3	Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna					
4	Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna					
Kepuasan Pengguna (Y)						
1	Dalam sehari, pengguna selalu menggunakan Aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi					
2	Pengguna memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan pertama ketika melakukan chatting					
3	Pengguna berkeinginan untuk terus menggunakan Aplikasi WhatsApp dimasa depan					

Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Responden

1. Kualitas Sistem (X1)

NO.	Kualitas Sistem												TOTAL
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	
1	4	4	5	4	4	3	4	4	4	3	4	4	47
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
3	5	5	4	5	5	3	4	4	3	3	4	3	48
4	4	4	5	5	5	5	5	4	3	4	4	3	51
5	4	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	52
6	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	5	3	53
7	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	50
8	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	57
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
10	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	55
11	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	47
12	4	4	4	4	5	3	4	3	4	4	3	4	46
13	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57
14	5	5	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	50
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	58
17	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	57
18	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	48
19	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	4	53
20	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	58
21	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	57
22	5	5	5	5	5	3	5	4	3	4	5	4	53
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
24	5	5	4	5	5	3	5	5	3	4	4	4	52
25	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	52
26	5	5	5	3	4	3	5	4	4	4	4	4	50
27	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
28	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	55
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
30	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	52
31	5	5	5	5	5	4	5	4	3	4	5	5	55
32	5	5	5	5	5	3	5	4	4	4	4	4	53
33	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	55
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	58
35	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	4	4	53
36	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	58

37	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	56
38	4	5	5	5	5	4	5	4	3	3	4	4	51
39	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	50
40	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	56
41	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	55
42	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	59
43	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	56
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
45	5	5	5	5	5	3	4	3	4	3	4	3	49
46	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	56
47	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
49	4	3	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	47
50	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	49
51	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	50
52	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
53	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	55
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
55	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	46
56	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	50
57	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	51
58	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50
59	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	46
60	5	5	5	4	5	4	4	3	3	4	4	4	50
61	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	47
62	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	55
63	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	55
64	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	57
65	5	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	48
66	5	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	51
67	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	49
68	5	5	5	5	4	5	5	3	4	4	4	4	53
69	5	5	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	49

Lanjutan Lampiran 2. Tabulasi Kuesioner Responden

2. Kualitas Informasi (X2) & Kepuasan Pengguna (Y)

NO.	Kualitas Informasi				TOTAL	Kepuasan Pengguna			TOTAL
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4		X2.1	X2.2	X2.3	
1	5	4	5	4	18	4	3	4	11
2	5	5	5	5	20	4	5	4	13
3	4	4	4	4	16	5	5	4	14
4	4	4	4	4	16	4	5	4	13
5	4	4	4	4	16	5	5	5	15
6	4	5	3	4	16	5	5	4	14
7	5	5	5	5	20	5	4	5	14
8	5	4	5	5	19	5	4	5	14
9	5	5	5	5	20	5	5	5	15
10	4	4	5	4	17	5	5	5	15
11	4	4	4	4	16	4	4	4	12
12	4	4	4	4	16	5	5	4	14
13	5	5	5	5	20	5	5	5	15
14	5	4	4	4	17	4	4	4	12
15	5	3	4	5	17	5	5	4	14
16	5	4	4	5	18	5	4	5	14
17	5	4	5	5	19	5	5	4	14
18	4	4	4	4	16	5	4	4	13
19	5	4	5	4	18	5	4	5	14
20	5	5	5	5	20	5	5	5	15
21	4	5	5	5	19	5	5	5	15
22	4	4	4	4	16	5	5	5	15
23	5	5	5	5	20	5	5	5	15
24	4	4	4	4	16	5	5	4	14
25	4	4	4	4	16	4	5	4	13
26	4	4	4	5	17	4	5	4	13
27	5	3	3	3	14	4	4	4	12
28	4	4	4	4	16	5	5	4	14
29	5	5	5	5	20	5	5	5	15
30	4	4	5	5	18	4	4	4	12
31	5	5	5	5	20	5	5	5	15
32	4	4	4	5	17	5	5	5	15
33	5	5	5	5	20	5	5	4	14
34	4	3	4	4	15	5	5	5	15
35	4	4	4	4	16	5	5	5	15

36	5	5	5	5	20	5	5	5	15
37	5	5	5	5	20	5	5	5	15
38	4	4	4	4	16	5	5	4	14
39	4	4	4	4	16	4	4	4	12
40	4	4	5	5	18	4	4	5	13
41	4	5	4	5	18	5	5	5	15
42	5	5	5	5	20	5	5	5	15
43	5	4	5	4	18	5	4	5	14
44	5	5	5	5	20	5	4	5	14
45	4	4	4	4	16	5	4	4	13
46	4	4	4	5	17	5	5	5	15
47	4	4	4	4	16	4	4	4	12
48	4	3	4	4	15	4	4	5	13
49	4	4	4	4	16	5	5	5	15
50	4	4	4	4	16	4	4	5	13
51	4	4	4	4	16	4	4	5	13
52	5	5	5	5	20	5	5	5	15
53	5	5	5	5	20	5	5	5	15
54	4	4	4	4	16	4	4	5	13
55	4	4	4	4	16	4	4	4	12
56	5	3	3	3	14	4	4	4	12
57	4	4	4	4	16	4	5	5	14
58	4	4	4	5	17	4	4	5	13
59	4	4	4	4	16	4	4	4	12
60	4	4	4	4	16	5	5	5	15
61	4	5	5	5	19	4	4	5	13
62	4	5	4	5	18	5	5	5	15
63	4	4	4	4	16	5	5	4	14
64	5	5	5	5	20	5	5	5	15
65	5	5	5	4	19	4	4	4	12
66	4	4	4	4	16	5	5	5	15
67	4	4	4	4	16	4	5	5	14
68	4	4	4	4	16	4	4	4	12
69	4	4	4	4	16	4	4	5	13

Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS Versi 25

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas (X1)

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	KUALITAS SISTEM
X1.1	Pearson Correlation	1	.592**	.349**	.365**	.153	-.016	.299*	.215	.177	.101	.378**	.239*	.473**
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.002	.209	.899	.012	.076	.145	.407	.001	.048	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.2	Pearson Correlation	.592**	1	.542**	.373**	.310**	.139	.490**	.285*	.320**	.136	.479**	.309**	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.009	.254	.000	.018	.007	.265	.000	.010	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.3	Pearson Correlation	.349**	.542**	1	.419**	.425**	.367**	.365**	.291*	.230	.104	.456**	.313**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.003	.000		.000	.000	.002	.002	.015	.057	.397	.000	.009	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.4	Pearson Correlation	.365**	.373**	.419**	1	.419**	.169	.297*	.300*	.140	.011	.491**	.182	.531**
	Sig. (2-tailed)	.002	.002	.000		.000	.165	.013	.012	.250	.929	.000	.135	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.5	Pearson Correlation	.153	.310**	.425**	.419**	1	.198	.365**	.239*	.051	.154	.509**	.260*	.511**
	Sig. (2-tailed)	.209	.009	.000	.000		.103	.002	.048	.679	.206	.000	.031	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.6	Pearson Correlation	-.016	.139	.367**	.169	.198	1	.360**	.460**	.524**	.499**	.361**	.402**	.630**
	Sig. (2-tailed)	.899	.254	.002	.165	.103		.002	.000	.000	.000	.002	.001	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.7	Pearson Correlation	.299*	.490**	.365**	.297*	.365**	.360**	1	.450**	.336**	.404**	.419**	.263*	.653**

	Sig. (2-tailed)	.012	.000	.002	.013	.002	.002		.000	.005	.001	.000	.029	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.8	Pearson Correlation	.215	.285*	.291*	.300*	.239*	.460**	.450**	1	.601**	.460**	.554**	.572**	.736**
	Sig. (2-tailed)	.076	.018	.015	.012	.048	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.9	Pearson Correlation	.177	.320**	.230	.140	.051	.524**	.336**	.601**	1	.555**	.375**	.549**	.679**
	Sig. (2-tailed)	.145	.007	.057	.250	.679	.000	.005	.000		.000	.002	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.10	Pearson Correlation	.101	.136	.104	.011	.154	.499**	.404**	.460**	.555**	1	.336**	.599**	.606**
	Sig. (2-tailed)	.407	.265	.397	.929	.206	.000	.001	.000	.000		.005	.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.11	Pearson Correlation	.378**	.479**	.456**	.491**	.509**	.361**	.419**	.554**	.375**	.336**	1	.549**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.002	.000	.000	.002	.005		.000	.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
X1.12	Pearson Correlation	.239*	.309**	.313**	.182	.260*	.402**	.263*	.572**	.549**	.599**	.549**	1	.708**
	Sig. (2-tailed)	.048	.010	.009	.135	.031	.001	.029	.000	.000	.000	.000		.000
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69
KUALITAS SISTEM	Pearson Correlation	.473**	.627**	.618**	.531**	.511**	.630**	.653**	.736**	.679**	.606**	.774**	.708**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69	69

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

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lanjutan Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS Versi 25

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas (X2)

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	KUALITAS INFORMASI
X2.1	Pearson Correlation	1	.379**	.562**	.382**	.695**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.001	.000
	N	69	69	69	69	69
X2.2	Pearson Correlation	.379**	1	.634**	.650**	.830**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000
	N	69	69	69	69	69
X2.3	Pearson Correlation	.562**	.634**	1	.675**	.885**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	69	69	69	69	69
X2.4	Pearson Correlation	.382**	.650**	.675**	1	.839**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	69	69	69	69	69
KUALITAS INFORMASI	Pearson Correlation	.695**	.830**	.885**	.839**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69	69

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

Lanjutan Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS Versi 25

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas (Y)

Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	KEPUASAN PENGGUNA
Y.1	Pearson Correlation	1	.577**	.332**	.835**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.000
	N	69	69	69	69
Y.2	Pearson Correlation	.577**	1	.183	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.133	.000
	N	69	69	69	69
Y.3	Pearson Correlation	.332**	.183	1	.657**
	Sig. (2-tailed)	.005	.133		.000
	N	69	69	69	69
KEPUASAN PENGGUNA	Pearson Correlation	.835**	.784**	.657**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	69	69	69	69

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

b. Uji Reabilitas

Reliability Statistics (X1)

Cronbach's Alpha	N of Items
.860	12

Reliability Statistics (X2)

Cronbach's Alpha	N of Items
.831	4

Reliability Statistics (Y)

Cronbach's Alpha	N of Items
.631	3

Lanjutan Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS Versi 25

2. Uji Asumsi Klasik

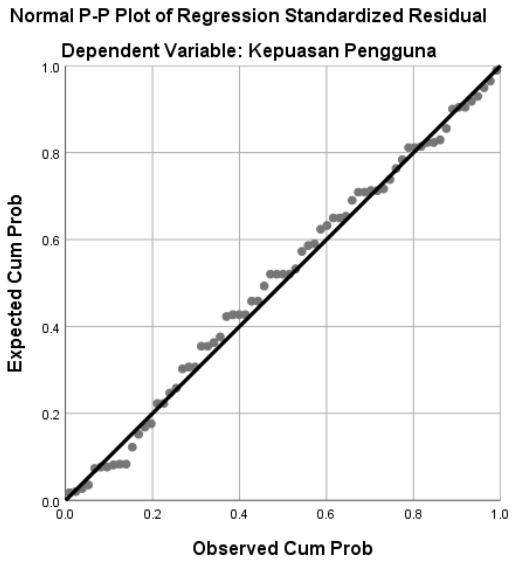
a. Hasil uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		69
Normal Parameters[a,b]	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.91364296
Most Extreme Differences	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.059
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200[c,d]

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

Hasil uji Normalitas (P-P Plot)



Lanjutan Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS Versi 25

2. Uji Asumsi Klasik

b. Hasil uji Multikolinieritas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.270	1.410		3.737	.000		
	Kualitas Sistem	.154	.034	.581	4.531	.000	.586	1.707
	Kualitas Informasi	.021	.082	.032	.253	.801	.586	1.707

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

c. Hasil Uji Heteroskedasisitas

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.366	.808		2.930	.005
	Kualitas Sistem	-.017	.020	-.138	-.886	.379
	Kualitas Informasi	-.041	.047	-.137	-.879	.382

a. Dependent Variable: Abs_Res

3. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

a. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.270	1.410		3.737	.000
	Kualitas Sistem (X1)	.154	.034	.581	4.531	.000
	Kualitas Informasi (X2)	.021	.082	.032	.253	.801

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Lanjutan Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS Versi 25

3. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

b. Hasil Uji Koefisien Korelasi (R)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.603[a]	.363	.344	.92738

a. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)

4. Uji Hipotesis

a. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	32.397	2	16.198	18.835	.000[b]
	Residual	56.763	66	.860		
	Total	89.159	68			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

b. Predictors: (Constant), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)

b. Hasil Uji Signifikan Parsial (uji t)

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.270	1.410		3.737	.000
	Kualitas Sistem (X1)	.154	.034	.581	4.531	.000
	Kualitas Informasi (X2)	.021	.082	.032	.253	.801

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Lanjutan Lampiran 3. Hasil Analisis SPSS Versi 25

3. Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda

c. Uji Dominan

Coefficients[a]

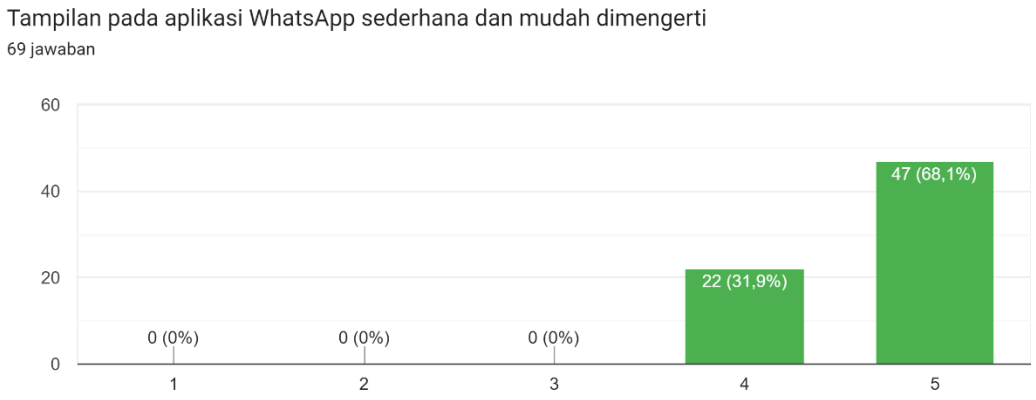
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.270	1.410		3.737	.000
	Kualitas Sistem (X1)	.154	.034	.581	4.531	.000
	Kualitas Informasi (X2)	.021	.082	.032	.253	.801

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

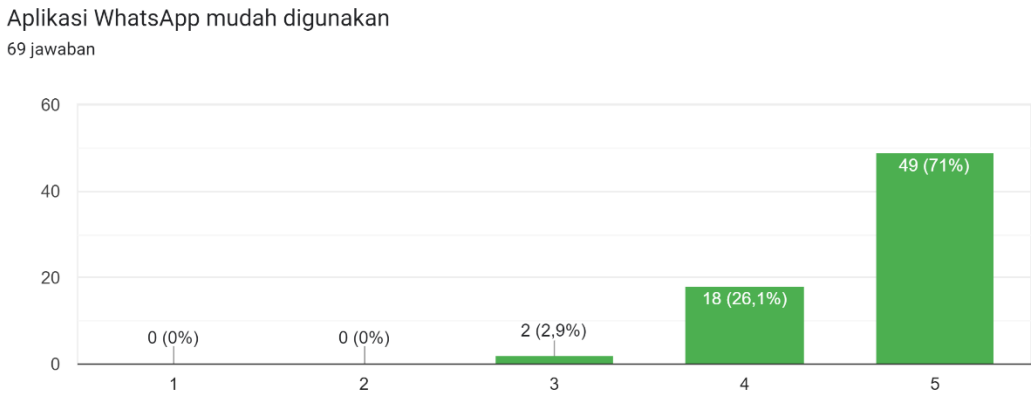
Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

a. Pertanyaan Variabel Kualitas Sistem (X1)

1. Tampilan pada aplikasi WhatsApp sederhana dan mudah dimengerti (X1.1)

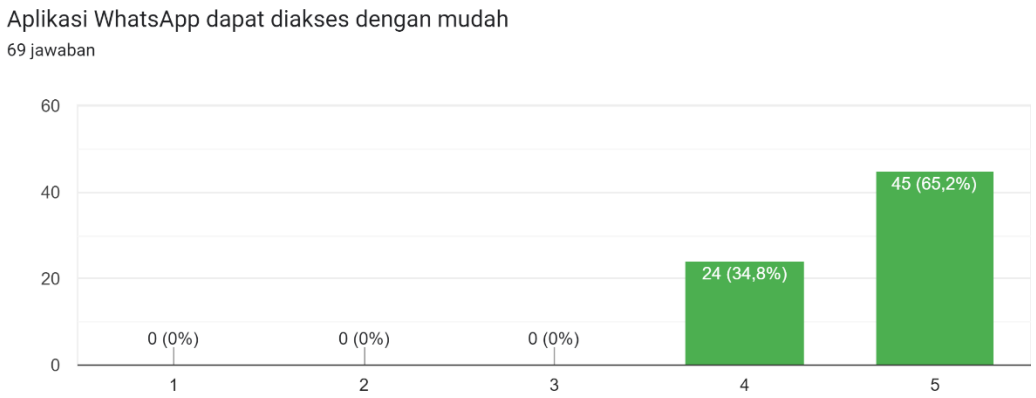


2. Aplikasi WhatsApp mudah digunakan **(**X1.2)

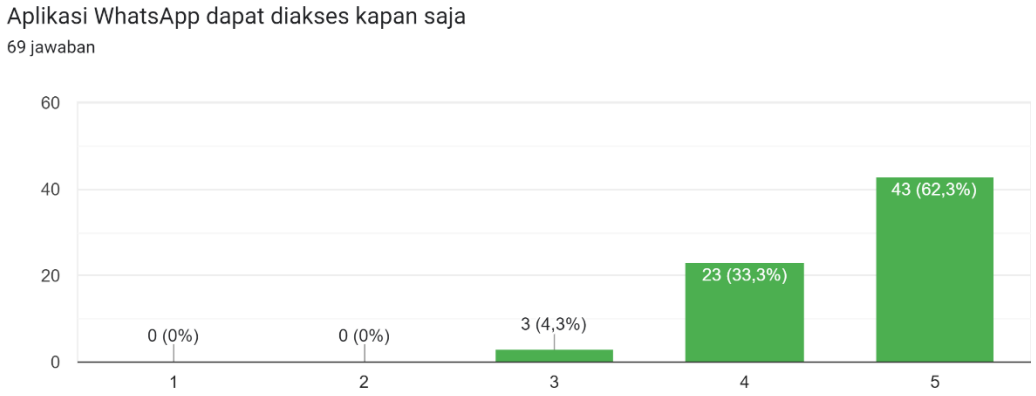


Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

3. Aplikasi WhatsApp dapat diakses dengan mudah (X1.3)



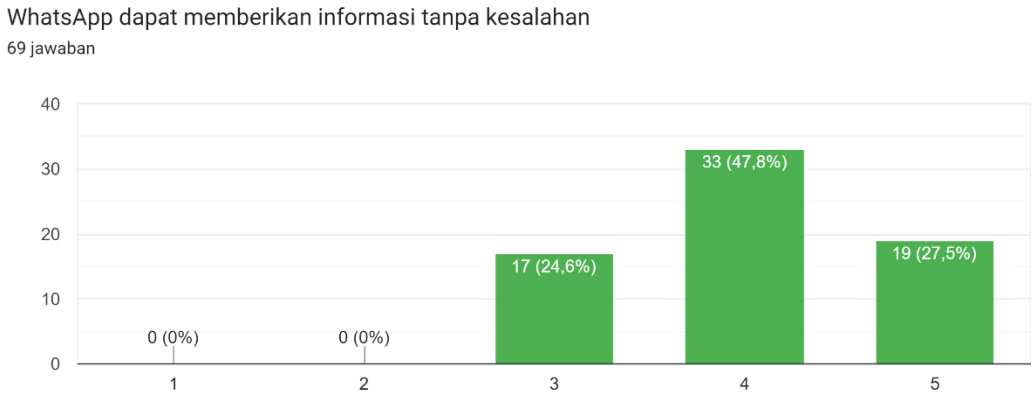
4. Aplikasi WhatsApp dapat diakses kapan saja (X1.4)



Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

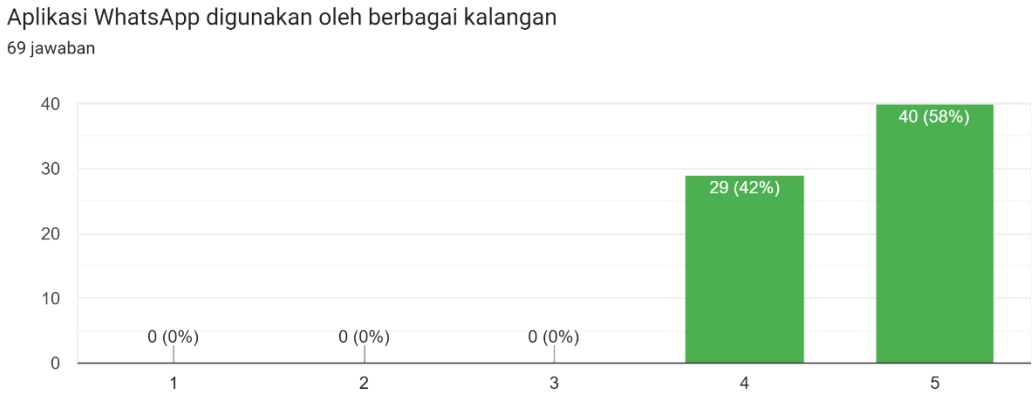
5. Aplikasi WhatsApp merupakan aplikasi pesan instan yang paling sering digunakan (X1.5)

6. WhatsApp dapat memberikan informasi tanpa kesalahan (X1.6)

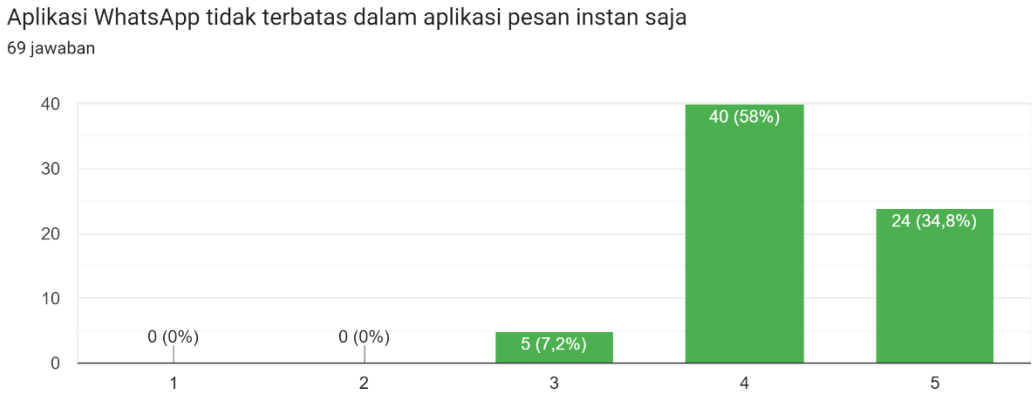


Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

7. Aplikasi WhatsApp digunakan oleh berbagai kalangan (X1.7)

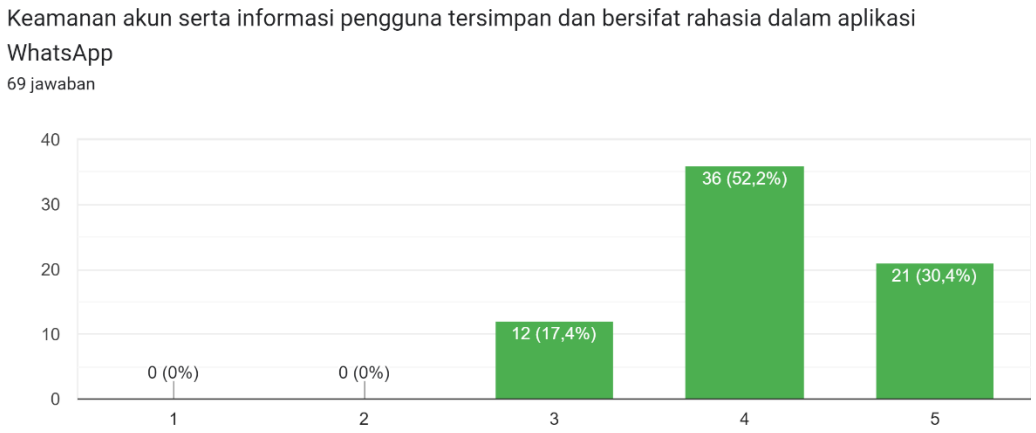


8. Aplikasi WhatsApp tidak terbatas dalam aplikasi pesan instan saja (X1.8)

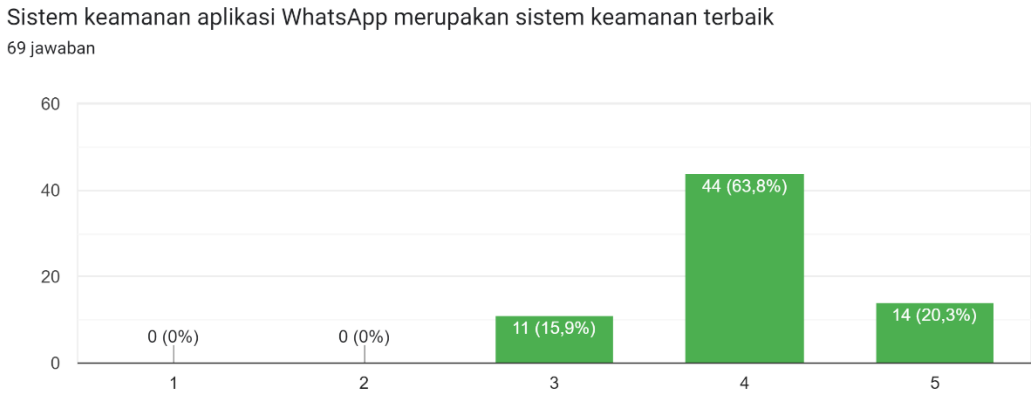


Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

9. Keamanan akun serta informasi pengguna tersimpan dan bersifat rahasia dalam Aplikasi WhatsApp (X1.9)

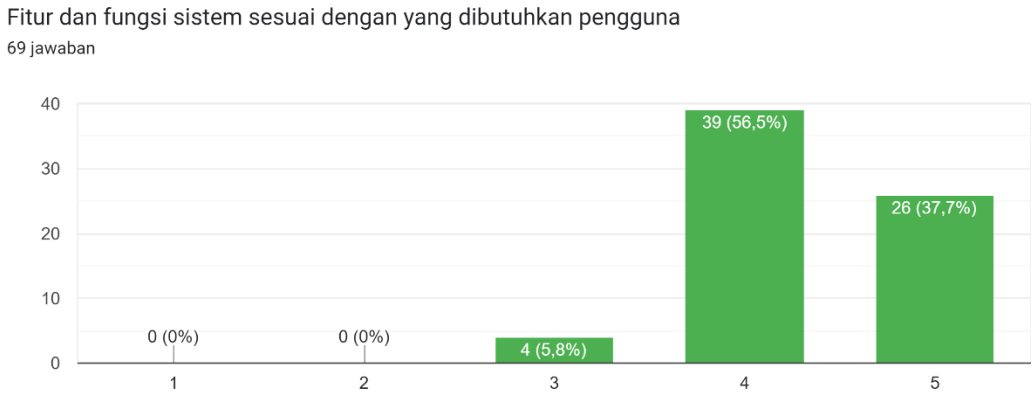


10. Sistem keamanan aplikasi WhatsApp merupakan sistem keamanan terbaik (X1.10)

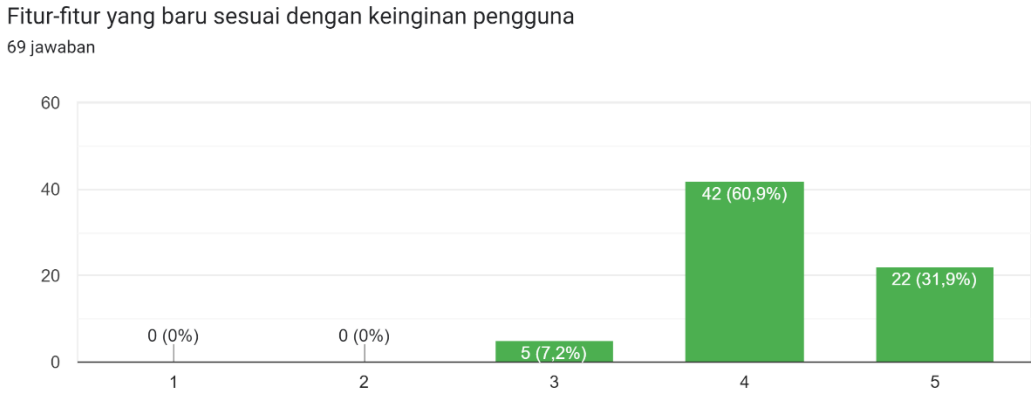


Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

11. Fitur dan fungsi sistem sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna (X1.11)



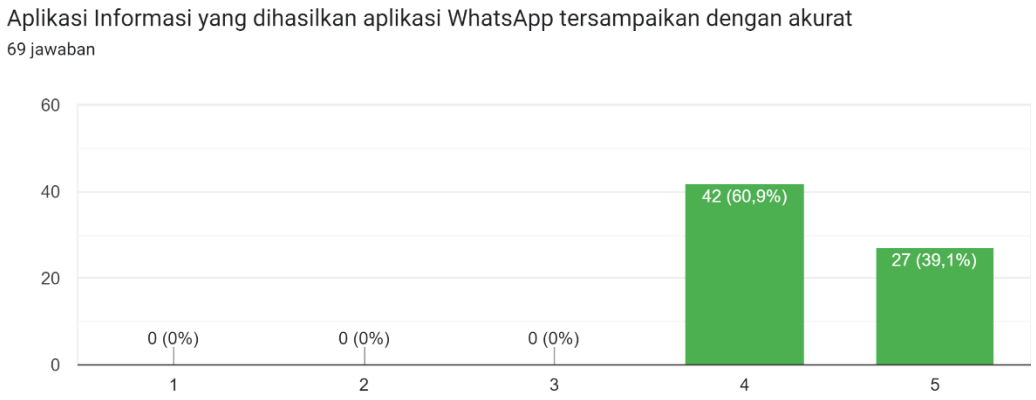
12. Fitur-fitur yang baru sesuai dengan keinginan pengguna **(**X1.12)



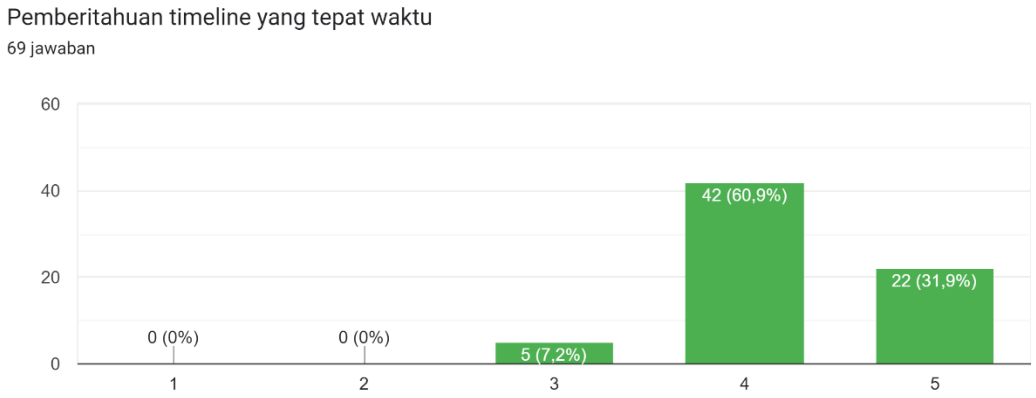
Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

b. Pertanyaan Variabel Kualitas Informasi (X2)

1. Informasi yang ada di aplikasi Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp tersampaikan dengan akurat (X2.1)

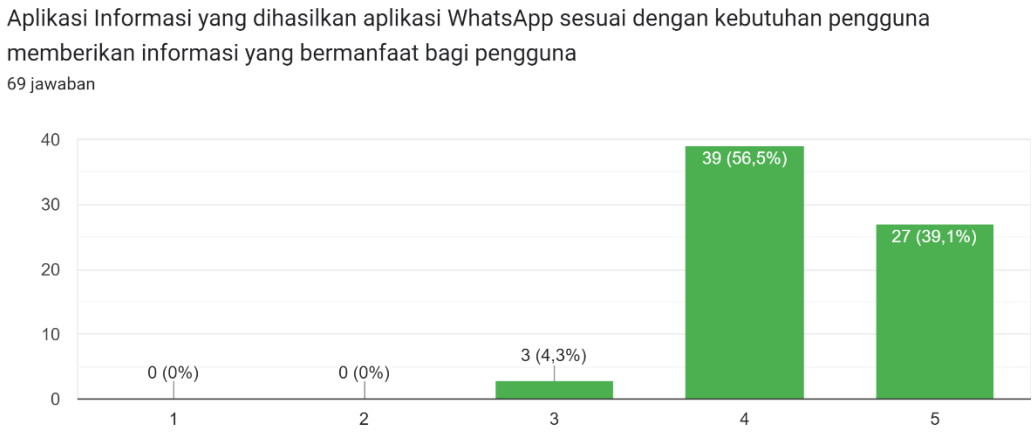


2. Pemberitahuan timeline yang tepat waktu (X2.2)

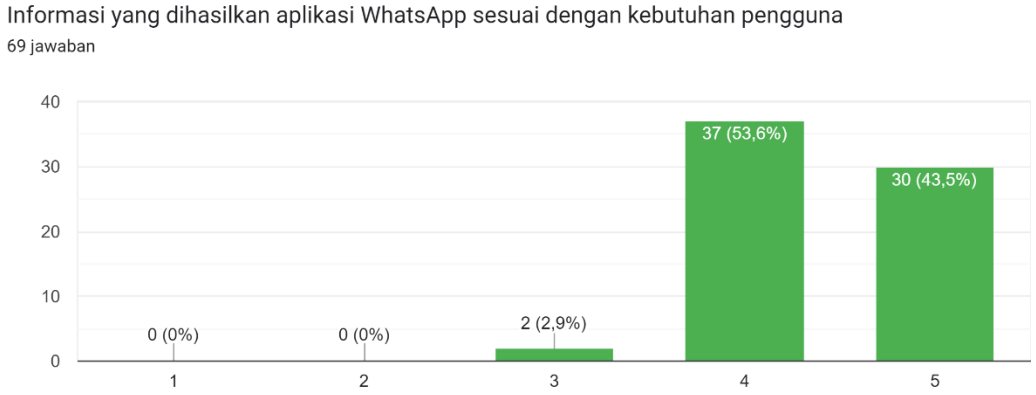


Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

3. Aplikasi Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengguna (X2.3)



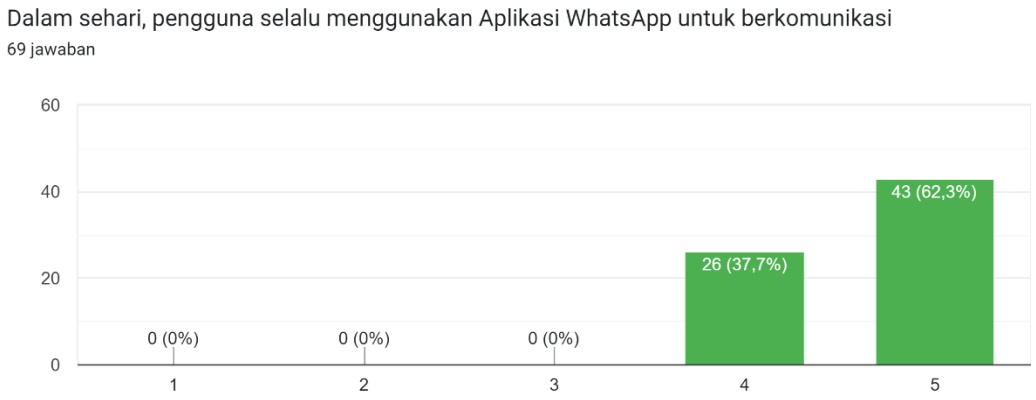
4. Informasi yang dihasilkan aplikasi WhatsApp sesuai dengan kebutuhan pengguna (X2.4)



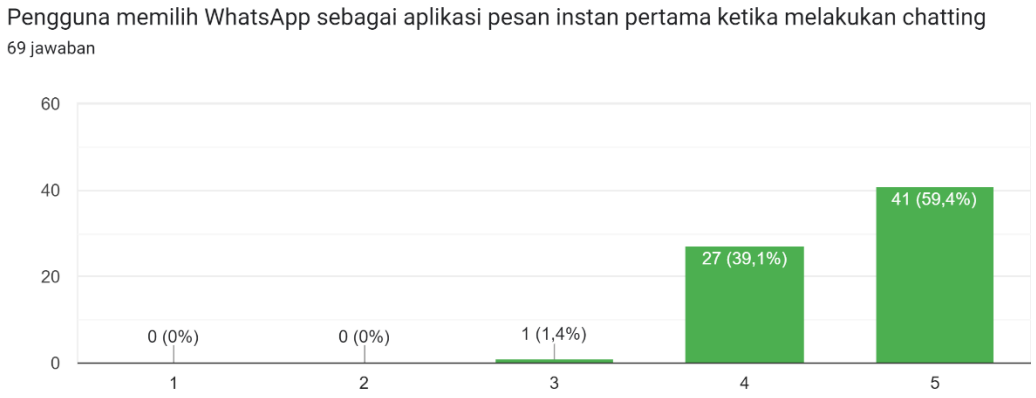
Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

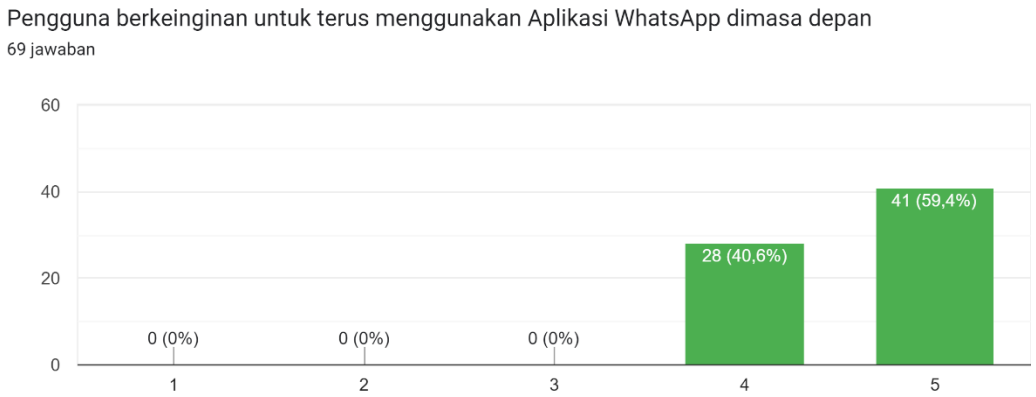
c. Pertanyaan Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

1. Dalam sehari, pengguna selalu menggunakan Aplikasi WhatsApp untuk berkomunikasi (Y1)



2. Pengguna memilih WhatsApp sebagai aplikasi pesan instan pertama ketika melakukan chatting (Y2)



Lanjutan Lampiran 4. Hasil Responden Google Form

3. Pengguna berkeinginan untuk terus menggunakan Aplikasi WhatsApp dimasa depan (Y3)