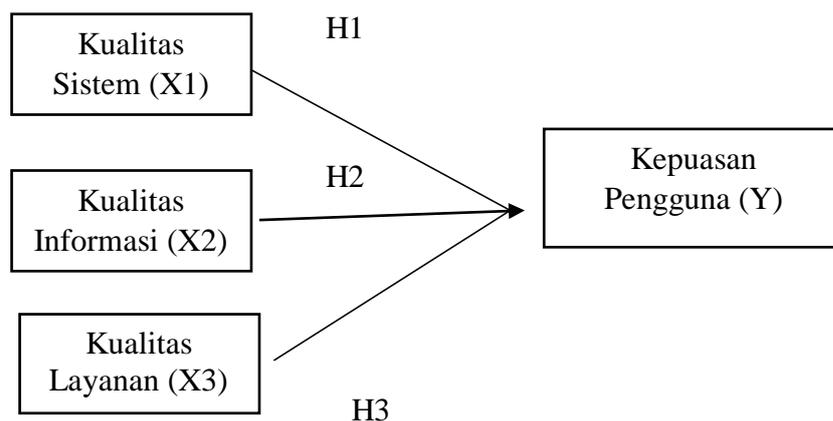


BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 MODEL KONSEPTUAL

Pada bab ini akan dibahas mengenai proses dari pengumpulan data yang dilakukan, bab ini berisikan penjelasan mengenai profil responden, model pengukuran, model struktural, dan uji hipotesis yang merupakan proses dari menganalisa data yang telah dikumpulkan dari responden. Pengambilan kuesioner hanya dilakukan kepada masyarakat Kota Jambi yang menggunakan aplikasi SIPATEN, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *IS Succes Model* dan menganalisa data dengan menggunakan metode SEM (*structural equation model*) melalui *SmartPLS*.



Gambar 5.1 Model Konseptual

5.2 PROFIL RESPONDEN

Penelitian ini dilakukan pada aplikasi SIPATEN Kota Jambi (Sistem Aplikasi Pelayanan Terpadu Kecamatan dan Kelurahan), untuk mengumpulkan data

dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara online kepada pengguna aplikasi SIPATEN menggunakan *Google form* dengan 20 pertanyaan yang diberikan dan disebarkan kepada 330 responden yang menggunakan atau pernah menggunakan aplikasi SIPATEN.

5.2.1 Responden berdasarkan masyarakat pernah menggunakan aplikasi SIPATEN

Data responden di dapat dari masyarakat yang menggunakan atau pernah menggunakan aplikasi SIPATEN dengan jumlah responden sebanyak 330 dan 100% responden pernah atau menggunakan aplikasi SIPATEN.



Gambar 5.2 Diagram responden

5.2.2 Responden berdasarkan jenis kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin pada pengguna yang menggunakan aplikasi SIPATEN terdiri dari perempuan dan laki-laki yang dapat dilihat pada tabel 5.1.

Tabel 5.1 Data Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase(%)
Perempuan	192	58,2%
Laki - Laki	138	41,8%
Jumlah	330	100%

Pada tabel 5.1 menunjukkan bahwa frekuensi tertinggi dari tabel di atas adalah responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 192 dengan presentase 58,2% sedangkan responden dengan jenis kelamin laki-laki berjumlah 138 dengan presentase 41,8%.

5.2.3 Responden berdasarkan umur

Data responden berdasarkan umur yang pernah menggunakan atau menggunakan aplikasi SIPATEN, dapat dilihat pada tabel 5.2.

Tabel 5.2 Data Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah	Presentase(%)
Dibawah umur 20 tahun	3	0,9%
21-30 tahun	217	65,8%
31-40 tahun	90	27,3%
41-50 Tahun	20	6,1%
Diatas 51 Tahun	0	0%
Jumlah	330	100%

Pada tabel 5.2 dapat dilihat bahwa responden terbanyak berdasarkan umur adalah responden dengan umur 21-30 tahun dengan jumlah 217 responden dengan presentase 65,8%, sedangkan responden dengan umur dibawah 20 tahun berjumlah 3 dengan presentase 0,9%, responden dengan umur 31-40 tahun berjumlah 90 dengan presentase 27,3%, responden dengan umur 41-50 tahun berjumlah 20

dengan presentase 6,1%, dan untuk umur diatas 51 tahun berjumlah 0 atau tidak ada responden yang berumur diatas 51 tahun.

5.2.4 Responden berdasarkan pekerjaan

Data responden berdasarkan pekerjaan responden yang pernah atau menggunakan aplikasi SIPATEN.

Tabel 5.3 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa	68	20,6%
PNS	19	5,8%
Karyawan	70	21,2%
Wirausaha	56	17%
Buruh	20	6,1%
Lainnya	97	29,4%
Jumlah	330	100%

Pada tabel 5.3 menunjukkan bahwa responden terbanyak pada penelitian ini adalah masyarakat yang bekerja selain dari pekerjaan diatas dengan jumlah 97 responden dengan presentase 29,4%, sedangkan responden dengan pekerjaan mahasiswa berjumlah 68 dengan presentase 20,6%, responden dengan pekerjaan PNS berjumlah 19 dengan presentase 5,8%, responden dengan pekerjaan karyawan berjumlah 70 dengan presentase 21,2%, responden dengan pekerjaan wirausaha berjumlah 56 dengan presentase 17%, dan responden dengan pekerjaan buruh berjumlah 20 dengan presentase 6,1%.

5.3 MODEL PENGUKURAN (*OUTER MODEL*)

Outer model sering juga disebut (outer relation atau measurement model) yang mendefinisikan bagaimana setiap blok indikator berhubungan dengan variabel

latennya. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan instrumen penelitian mengukur apa yang seharusnya diukur. Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi alat ukur dalam mengukur suatu konsep atau dapat juga digunakan untuk mengukur konsistensi responden dalam menjawab item pernyataan dalam kuesioner atau instrument penelitian [39].

5.3.1 Uji validitas

Uji validitas dimaksudkan untuk mengukur kualitas kuesioner yang digunakan sebagai instrument penelitian sehingga dapat dikatakan instrumen tersebut valid. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner [40].

1. Validitas konvergen (*convergent validity*)

Convergent validity bertujuan untuk mengukur kesesuaian antara indikator hasil pengukuran variabel dan konsep teoritis yang menjelaskan keberadaan-keberadaan indikator dari uji variabel tersebut. Convergent validity berhubungan dengan prinsip bahwa indikator dari suatu konstruk seharusnya berkorelasi tinggi [39].

Outer loadings adalah tabel yang berisi loading factor untuk menunjukkan besar korelasi antara indikator dengan variabel laten. Nilai loading factor harus lebih besar dari 0,7 maka dikatakan valid. Output outer loadings dapat diperoleh dari PLS Algorithm Report SmartPLS. Untuk memudahkan dalam melihat outer loadings dari blok-blok Penghapusan indikator nantinya dilanjutkan dengan melakukan estimasi ulang atau re-estimasi [39].

Re-estimasi atau melakukan estimasi ulang untuk evaluasi model pengukuran dimaksudkan untuk memeriksa kembali validitas outer factor setiap indikator. Jika uji validitas dengan outer loadings telah terpenuhi, maka model pengukuran mempunyai potensi untuk diuji lebih lanjut. Semua indikator memiliki hubungan positif terhadap masing-masing variabel laten dan loading factor untuk setiap indikator lebih besar dari 0,5 dan dikatakan cukup tinggi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan masing-masing indikator tersebut dinyatakan mampu mengukur variabel laten secara tepat.[39]

Tabel 5.4 Loading Factor

Variabel	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SEQ)	Y1 (US)
SQ1	0,878			
SQ2	0,349			
SQ3	0,889			
SQ4	0,511			
SQ5	0,864			
IQ1		0,855		
IQ2		0,845		
IQ3		0,823		
IQ4		0,816		
IQ5		0,806		
SEQ1			0,884	
SEQ2			0,802	
SEQ3			0,807	
SEQ4			0,854	
SEQ5			0,841	
US1				0,775
US2				0,824
US3				0,757
US4				0,852
US5				0,813

Pada tabel 5.4 Loading factor dapat dijelaskan bahwa variabel kualitas sistem (*System Quality*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai 0.878, 0.349, 0.899, 0.511, 0.864, variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai 0.855, 0.845, 0.823, 0.816, 0.806, variabel kualitas servis (*Services Quality*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai 0.884, 0.802, 0.807, 0.854, 0.841 , dan pada variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai 0.775, 0.824, 0.757, 0.852, 0.813.

Berdasarkan tabel 5.5 diatas menunjukkan loading factor pada variabel kualitas sistem (*System Quality*) memiliki nilai 0.349 dan 0,511 dimana nilai tersebut tidak memenuhi kriteria validitas konvergen dikarenakan nilai kurang dari 0,7, dan untuk variabel lainnya nilai telah lebih dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

2. Uji validitas diskriminan (*discriminant validity*)

Diskriminant validity adalah tingkat diferensi suatu indikator dalam mengukur konstruk-konstruk instrumen. Untuk menguji *discriminant validity* dapat dilakukan dengan pemeriksaan cross loading yakni koefisien korelasi indikator terhadap konstruk asosiasinya (*loading*) dibandingkan dengan koefisien korelasi dengan konstruk lain (*cross loading*). Nilai koefisien korelasi indikator harus lebih besar terhadap konstruk asosiasinya daripada konstruk lain, nilai yang lebih besar ini mengindikasikan kecocokan suatu indikator untuk menjelaskan konstruk asosiasinya dibandingkan menjelaskan konstruk-konstruk lain. Nilai *Cross Loading*

harus lebih besar dari 0,70 sedangkan jika nilai AVE >0,50 maka artinya *Discriminant Validity* tercapai [39].

Tabel 5.5 Average Variance Extracted (AVE)

No	Variabel	Average Variance Extracted (AVE)
1	<i>System Quality</i>	0,542
2	<i>Information Quality</i>	0,688
3	<i>Service Quality</i>	0,703
4	<i>User Satisfaction</i>	0,648

Pada tabel 5.5 nilai AVE dapat dijelaskan bahwa pada variabel kualitas sistem (*System Quality*) 0.542, variabel kualitas informasi (*Information Quality*) 0.688, variabel kualitas servis (*Services Quality*) 0.703 , dan pada variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) 0.648. Sehingga dapat dikatakan bahwa model pengukuran tersebut telah valid secara *Discriminant Validity*.

Metode lain untuk menilai validitas diskriminan adalah dengan Fornell Larcker Criterion, sebuah metode tradisional yang telah digunakan lebih dari 30 tahun, yang membandingkan nilai akar kuadrat dari Average Variance Extracted (AVE) setiap konstruk dengan korelasi antara konstruk lainnya dalam model. Jika nilai akar kuadrat AVE setiap konstruk lebih besar daripada nilai korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya dalam model, maka model tersebut dikatakan memiliki nilai validitas diskriminan yang baik [41].

Tabel 5.6 Farnell Lacker Criterion

Variabel	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SEQ)	Y1 (US)
<i>System Quality</i>	0,746			
<i>Information Quality</i>	0,469	0,829		
<i>Service Quality</i>	0,366	0,875	0,838	
<i>User Satisfaction</i>	0,366	0,869	0,872	0,805

Pada tabel 5.6 *farnell lacker criterion* dapat dijelaskan bahwa nilai tertinggi pada variabel kualitas sistem (*System Quality*) 0.749, variabel kualitas informasi (*Information Quality*) 0.829, variabel kualitas servis (*Services Quality*) 0.838 , dan variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) 0.805.

Berdasarkan pada tabel 5.7 diatas bahwa masing-masing indikator pernyataan mempunyai *farnell lacker criterion* tertinggi pada kontruk laten yang di uji dari pada kontruk laten lainnya, artinya bahwa setiap indikator pernyataan mampu diprediksi dengan baik oleh masing-masing kontruk dengan kata lain validitas diskriminan telah valid. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hasil tabel 5.6 dan tabel kontruk memenuhi kriteria.

Nilai *cross loading* masing-masing kontruk dievaluasi untuk memastikan bahwa korelasi kontruk dengan item pengukuran lebih besar daripada kontruk lainnya. Nilai *cross loading* yang diharapkan adalah lebih besar dari 0,7.

Tabel 5.7 Cross Loading

Variabel	X1 (SQ)	X2 (IQ)	X3 (SEQ)	Y1 (US)
SQ1	0,878	0,413	0,358	0,337
SQ2	0,349	0,146	0,116	0,036
SQ3	0,899	0,372	0,325	0,280
SQ4	0,511	0,279	0,125	0,221
SQ5	0,864	0,422	0,336	0,329
IQ1	0,495	0,855	0,674	0,718
IQ2	0,409	0,845	0,713	0,689
IQ3	0,311	0,823	0,692	0,712
IQ4	0,272	0,816	0,727	0,679
IQ5	0,444	0,806	0,809	0,793
SEQ1	0,494	0,821	0,884	0,765
SEQ2	0,162	0,670	0,802	0,711
SEQ3	0,404	0,737	0,807	0,742
SEQ4	0,210	0,724	0,854	0,723
SEQ5	0,261	0,709	0,841	0,711
US1	0,186	0,654	0,650	0,775
US2	0,262	0,767	0,774	0,824
US3	0,365	0,606	0,637	0,757
US4	0,236	0,749	0,734	0,852
US5	0,436	0,706	0,701	0,813

Pada tabel 5.7 Cross Loading dapat dijelaskan bahwa variabel laten dengan nilai yang lebih besar di banding nilai varabel latin lainnya. Variabel kualitas sistem (*System Quality*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai tertinggi 0.878, 0.349, 0.899, 0.511, 0.864, variabel kualitas informasi (*Information Quality*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai tertinggi 0.855, 0.845, 0.823, 0.816, 0.806, variabel

kualitas servis (*Services Quality*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai tertinggi 0.884,0.802, 0.807, 0.854, 0.841, dan pada variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) terdapat 5 (lima) indikator dengan nilai tertinggi 0.775, 0.824, 0.757, 0.852, 0.813.

Dari hasil *Cross Loading* pada tabel 5.8 menunjukkan bahwa nilai Cross Loading untuk semua indikator dari masing-masing variabel laten lebih besar dibandingkan nilai variabel laten lainnya dan memiliki nilai lebih dari 0,7 hal ini berarti bahwa setiap variabel laten sudah memiliki *Discriminant Validity* yang baik, kecuali pada variabel kualitas sistem (*System Quality*) terdapat dua variabel laten yang memiliki nilai lebih kecil dari 0,7.

5.3.2 Uji realibilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang mempunyai indikator dari variabel atau konstruk. kuesioner dinyatakan reliable jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian reliabilitas yang digunakan adalah one shot atau pengukuran sekali saja [40]. Disini pengukurannya hanya sekali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pertanyaan lain atau mengukur korelasi antara jawaban pertanyaan. Konstruk dinyatakan reliable jika nilai composite reliability diatas 0,7. Output Cronbach`s Alpha SmartPLS 3.0 tersaji dalam tabel 5.8 dibawah ini.[39]

Tabel 5.8 Uji Realibilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
1	<i>System Quality</i>	0,771	0,842	<i>Reliable</i>
2	<i>Information Quality</i>	0,886	0,917	<i>Reliable</i>
3	<i>Service Quality</i>	0,894	0,922	<i>Reliable</i>
4	<i>User Satisfaction</i>	0,864	0,902	<i>Reliable</i>

Pada tabel 5.8 uji realibilitas dapat dijelaskan yaitu variabel kualitas sistem (*System Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.771 sedangkan *Composit reliability* 0,842 maka dinyatakan *Reliable*, variabel kualitas informasi (*Information Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.886 sedangkan *Composit reliability* 0.917 maka dinyatakan *Reliable*, variabel kualitas servis (*Services Quality*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.894 sedangkan *Composit reliability* 0.922 maka dinyatakan *Reliable*, dan pada variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dengan *Cronbach's Alpha* 0.864 sedangkan *Composit reliability* 0.902 maka dinyatakan *Reliable*.

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 5.8 diatas dapat dijelaskan bahwa semua nilai *Composite Realibility* setiap variabel berada diatas 0,7 hal ini menggambarkan bahwa semua variabel telah *reliable* dan telah memenuhi kriteria. Selanjutnya dalam nilai *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahwa semua nilai lebih dari 0,7 hal ini menunjukkan bahwa tingkat realibilitas yang dilihat dari *Cronbach's Alpha* juga telah memenuhi kriteria.

5.4 MODEL STRUKTURAL (INNER MODEL)

Inner model merupakan model struktural yang digunakan untuk memprediksi hubungan kausalitas (hubungan sebab-akibat) antar variabel laten atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung. *Structural model (inner*

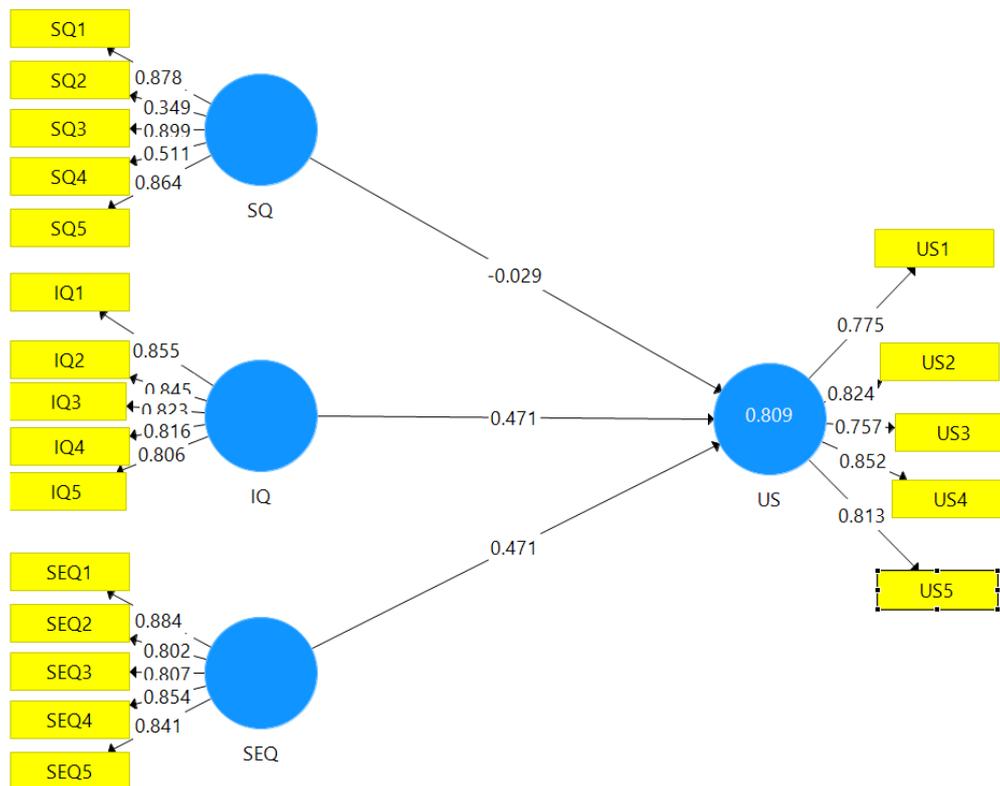
model) menggambarkan hubungan kausalitas antar variabel laten yang telah dibangun berdasarkan substansi teori. Pada uji *structural model (inner model)* menggunakan bantuan prosedur *Bootstrapping* dan *Blindfolding* dalam SMART PLS. Uji pada model struktural dilakukan untuk menguji hubungan antara konstruk laten. Ada beberapa uji untuk model struktural yaitu seperti *R Square* pada konstruk endogen. Nilai R Square adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin (1998), nilai R square sebesar 0.67 (kuat), 0.33 (moderat) dan 0.19 (lemah) [42].

5.4.1 Nilai R square

Koefisien determinasi merupakan angka yang menunjukkan besar kontribusi pengaruh yang diberikan variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen. Semakin tinggi nilai R² maka semakin baik model prediksi dari model penelitian yang dilakukan. Klasifikasi nilai R² yaitu [39]:

1. Nilai R-Square = 0,67 bersifat substansi atau kuat
2. Nilai R-Square = 0,33 bersifat moderate atau sedang
3. Nilai R-Square = 0,19 bersifat buruk atau lemah

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan software SmartPLS 3.0, diperoleh hasil sebagai tabel 5.9 sebagai berikut :



Gambar 5.3 Output R-Square Adjusted

Tabel 5.9 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted

Variabel	R-Square	R-Square Adjusted
User Satisfaction	0.809	0.808

Keterangan dari tabel 5.9 Nilai R-Square Dan R-Square Adjusted, sebagai berikut :

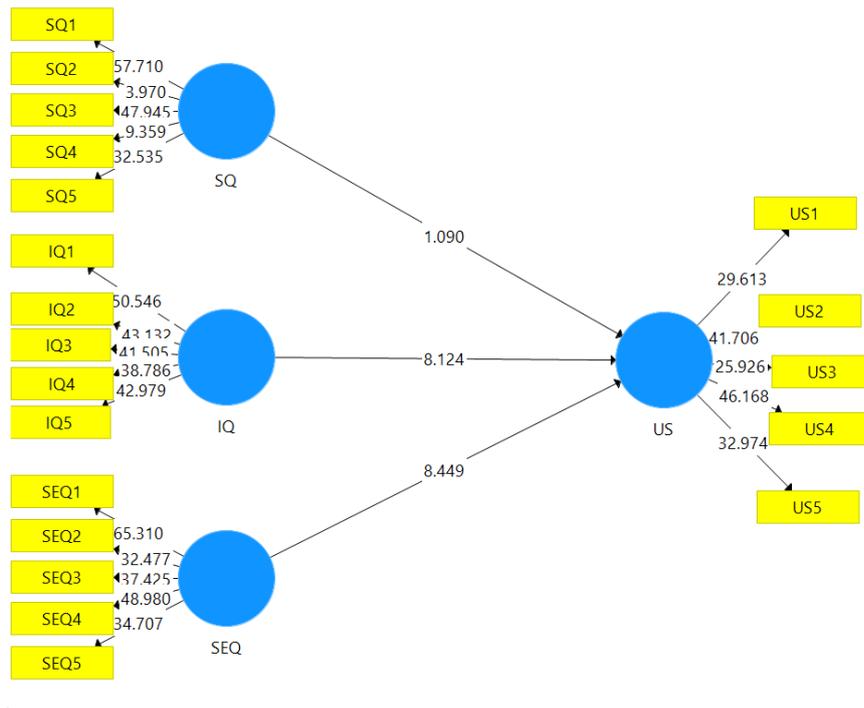
Nilai R² dari variabel independen “System Quality” ,”Information System”, dan “Service Quality” terhadap variabel dependen “Use Satisfaction” adalah 0,809, dan nilai Adjusted R² dari variabel independen “System Quality” ,”Information System”,

dan “*Service Quality*” terhadap variabel dependen “*Use Satisfaction*” adalah 0,808. Nilai ini terkategoriikan *substansi* sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh dan tingkat *substansi* terhadap variabel dependen.

5.5 UJI HIPOTESIS

Setelah melakukan uji validitas konvergen, validitas diskriminasi dan realibilitas, pengujian selanjutnya yaitu pengujian terhadap hipotesis. Nilai koefisien *path* atau *inner* model menunjukkan tingkat signifikan dalam pengujian hipotesis, uji signifikan dilakukan dengan metode *bootstrapping*.

Langkah terakhir dari uji menggunakan aplikasi Smartpls adalah uji hipotesis dan dilakukan dengan melihat hasil nilai *bootstrapping*. Uji ini dilakukan dengan memilih menu *calculate* dan setelah itu tampil pilihan menu, lalu pilih *bootstrapping*, maka datayang diinginkan akan muncul. Berikut hasil uji data menggunakan *bootstrapping*.



Gambar 5.4 Output Bootstrapping

Dalam penelitian ini dihasilkan 3 (tiga) hipotesis. Untuk melakukan hipotesis digunakan dua kriteria yaitu nilai *path coefficient* dan nilai t-statistik. Selanjutnya dilakukan pengukuran *path coefficients* antar konstruk untuk melihat signifikansi dan kekuatan hubungan tersebut dan juga untuk menguji hipotesis. Kriteria nilai *original sample* adalah jika nilainya *positif*, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel yang dipengaruhi adalah searah. Dan jika nilai *original sample* adalah *negatif*, maka pengaruh suatu variabel terhadap variabel lainnya adalah berlawanan arah. Kriteria nilai *t-statistic* adalah $>1,96$ dan sebuah hipotesis dapat dikatakan signifikan apabila nilai probabilitas/signifikansi (P Value) $<0,05$ [41].

Tabel 5.10 Nilai Path Coefficients

Hipotesis	Hubungan	Original Sample (O)	T-Statistics (O/STDEV)	P Values	Hasil
H1	X1(<i>System Quality</i>)-> Y1 (<i>User Satisfaction</i>)	-0,029	1,090	0,276	Ditolak
H2	X2(<i>Information Quality</i>)-> Y1 (<i>User Satisfaction</i>)	0,471	8,124	0,000	Diterima
H3	X3(<i>Service Quality</i>)-> Y1(<i>User Satisfaction</i>)	0,471	8,449	0,000	Diterima

Berdasarkan tabel 5.10 diperoleh keterangan hasil pengujian hipotesis sebagai berikut :

1. Hipotesis H1 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficients* -0,029 (*negatif*), nilai *t-statistic* 1,090 ($>1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,276 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **ditolak**.

Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa *System Quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Satrio Perdana [43]. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem (*System Quality*) aplikasi SIPATEN pada penelitian ini tidak atau belum memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dapat dilihat dari indikator didalam kuesioner dengan pertanyaan yaitu, Tidak perlu waktu lama untuk mendapatkan balasan setelah mengirimkan syarat-syarat

atau dokumen pada aplikasi Sipaten Kota Jambi, sehingga intensitas kualitas sistem aplikasi SIPATEN ini sedikit.

2. Hipotesis H2 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficients* 0,471 (*positif*), nilai *t-statistic* 8,124 ($>1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**.

Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa *Information Quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Jeslin [33]. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi (*Information Quality*) pada aplikasi SIPATEN pada penelitian ini berpengaruh terhadap intensitas kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dapat dilihat dari indikator didalam kuesioner dengan pertanyaan yaitu, aplikasi Sipaten Kota Jambi memberikan layanan yang berguna bagi saya, yang berarti aplikasi ini sangat membantu pengguna dalam mengurus surat-surat.

3. Hipotesis H3 menunjukkan hasil dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *path coefficients* 0,471 (*positif*), nilai *t-statistic* 8,449 ($>1,96$), dan nilai *p values* tidak memenuhi syarat yaitu 0,000 ($<0,05$). Sehingga H1 pada penelitian ini **diterima**.

Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya yang menyebutkan bahwa *Service Quality* tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna yang dilakukan oleh Achmad Zulfan [44]. Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan (*Service Quality*) pada aplikasi SIPATEN pada penelitian ini

berpengaruh terhadap intensitas kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), dapat dilihat dari indikator didalam kuesioner dengan pertanyaan yaitu, informasi pada aplikasi Sipaten Kota Jambi akurat bagi pengguna, yang berarti bahwa aplikasi Sipaten telah menyajikan informasi dengan baik sehingga membuat pengguna merasa nyaman menggunakan aplikasi Sipaten.

Tabel 5.11 Hasil Uji Hipotesis

No	Hipotesis	Hubungan	Hasil
1	H1	<i>System Quality</i> tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Ditolak
2	H2	<i>Information Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima
3	H3	<i>Service Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>User Satisfaction</i>	Diterima

Pada indikator kualitas sistem (*System Quality*) pada tabel 5.11, dapat dilihat bahwa indikator tersebut ditolak dikarenakan pada variabel X1 atau pada pertanyaan, Tidak perlu waktu lama untuk mendapatkan balasan setelah mengirimkan syarat-syarat atau dokumen pada aplikasi Sipaten Kota Jambi, tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*), sehingga dalam pertanyaan tersebut mendapatkan nilai terendah dikarenakan memerlukan waktu lama dalam memproses surat-surat dan mendapatkan balasan dari yang telah diajukan oleh pengguna. Oleh karena itu penulis menyarankan agar aplikasi Sipaten dapat meningkatkan kualitas sistem pada aplikasi Sipaten dengan cara meningkatkan proses pendataan agar pengguna bisa cepat mendapatkan surat balasan dan menyelesaikan urusannya.