

BAB V

HASIL ANALISIS DAN REKOMENDASI

5.1 PROFIL RESPONDEN

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara *online* kepada pengguna aplikasi Google Drive dikalangan mahasiswa universitas dinamika bangsa, yang disebar dari tanggal 13 November 2023 sampai tanggal 02 Desember 2023. Dari hasil perhitungan sampel jumlah responden yang diambil yaitu sebanyak 370 responden. Adapun profil responden dalam penelitian ini berdasarkan tiga kategori yaitu berdasarkan jenis kelamin, program studi, dan semester yaitu sebagai berikut:

5.1.1 Jenis Kelamin

Berikut ini data yang sudah diperoleh dan dikumpulkan dari hasil kuesioner melalui *link Google Form*, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan jenis kelamin sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.1 dibawah ini :

Tabel 5. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-Laki	192	51,89%
2	Perempuan	178	48,11%
TOTAL		370	100%

Pada tabel 5.1 diatas dapat disimpulkan bahwa responden laki-laki yang berjumlah 192 responden dengan persentase 51,89%, sedangkan untuk responden

perempuan berjumlah 178 responden dengan persentase 48,11%. Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah responden laki-laki jauh lebih besar dibandingkan dengan responden perempuan.

5.1.2 Program Studi

Berikut ini data yang sudah diperoleh dan dikumpulkan dari hasil kuesioner melalui *link Google Form*, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan program studi sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.2 dibawah ini :

Tabel 5. 2 Responden Berdasarkan Program Studi

No	Program Studi	Jumlah	Persentase
1	Sistem Informasi	172	46,49%
2	Teknik Informatika	98	26,49%
3	Sistem Komputer	26	7,03%
4	Manajemen Informatika	4	1,08%
5	Komputerisasi Akuntansi	1	0,27%
6	Kewirausahaan	14	3,78%
7	Manajemen	55	14,86%
TOTAL		370	100%

Dari tabel 5.2 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dari program studi sistem informasi mencapai 172 responden atau sekitar 46,49% dari total, diikuti oleh responden dari teknik informatika yang berjumlah 98 orang atau 26,49%, responden dari sistem komputer hanya sebanyak 26 orang 7,03%, manajemen informatika 4 orang 1,08%, komputerisasi akuntansi 1 orang 0,27%, kewirausahaan 14 orang 3,78%, dan manajemen 55 orang 14,86%. Dari data tersebut terlihat bahwa jumlah responden dari program studi sistem informasi jauh lebih besar dibandingkan dengan program studi lainnya.

5.1.3 Semester

Berikut ini data yang sudah diperoleh dan dikumpulkan dari hasil kuesioner melalui *link Google Form*, maka didapatkan data kuesioner berdasarkan semester sebagaimana ditunjukkan pada tabel 5.3 dibawah ini :

Tabel 5. 3 Responden Berdasarkan Semester

No	Semester	Jumlah	Persentase
1	Satu (1)	111	30%
2	Tiga (3)	87	23,51%
3	Lima (5)	73	19,73%
4	Tujuh (7)	88	23,78%
5	Sembilan (9)	11	2,97%
TOTAL		370	100%

Dari tabel 5.3 dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dari berbagai semester memiliki distribusi yang berbeda. Responden dari semester 1 mencapai 111 orang, yang setara dengan 30% dari total responden. Diikuti oleh 87 orang dari semester 3 23,51%, 73 orang dari semester 5 19,73%, 88 orang dari semester 7 23,78%, dan 11 orang dari semester 9 2,97%. Dari data tersebut, terlihat bahwa jumlah responden dari semester 1 lebih besar dibandingkan dengan jumlah responden dari semester lainnya.

5.1.4 UJI VALIDITAS

Uji validasi yang akan dilakukan dalam melakukan uji pada masing-masing variabel yaitu terdiri dari *Information Quality (X1)*, *Security (X2)*, *Efficiency (X3)*, *Responsiveness (X4)*, *Fullfillment (X5)*, dan *User Satisfaction* atau Kepuasan Pengguna (Y) dengan bantuan tools SPSS V25. Valid menunjukkan bahwa alat tersebut dapat digunakan untuk mengukur objek yang

seharusnya diukur. Koefisien korelasi dengan nilai signifikan lebih dari 5% (*level of significance*) dapat digunakan untuk memahami uji validitas. Nilai signifikan ini menunjukkan bahwa pernyataan-pernyataan tersebut sudah valid sebagai pembentuk indikator [43].

Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ = tidak valid

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ = valid.

Cara menentukan r_{tabel} adalah $df = N-2$, dimana N adalah jumlah sample.

Untuk lebih jelasnya untuk mendapatkan nilai r_{tabel} dapat dilihat dari tabel dibawah ini:

Tabel 5. 4 Nilai Koefesiensi Korelasi

Df=(N-2)	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,25	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
363	0,0862	0,1027	0,1217	0,1347	0,1715
364	0,0861	0,1025	0,1216	0,1345	0,1713
365	0,0860	0,1024	0,1214	0,1343	0,1711
366	0,0859	0,1023	0,1212	0,1341	0,1708
367	0,0858	0,1021	0,1211	0,1339	0,1706
368	0,0856	0,1020	0,1209	0,1338	0,1704
369	0,0855	0,1018	0,1207	0,1336	0,1702
370	0,0854	0,1017	0,1206	0,1334	0,1699
371	0,0853	0,1016	0,1204	0,1332	0,1697
372	0,0852	0,1014	0,1203	0,1330	0,1695

Jadi sampel yang digunakan adalah sebanyak 370 sampel maka $df = 370 - 2$, maka $df = 368$. Nilai r_{tabel} dan $df = 368$ adalah 0,1020.

5.1.5 Uji Validitas Kinerja (*Performance*)

Tabel 5. 5 Hasil Uji Validitas Information Quality (X1) pada Kinerja

		Correlations			
		X1.1_Kinerja	X1.2_Kinerja	X1.3_Kinerja	Total_X1_Kinerja
X1.1_Kinerja	Pearson Correlation	1	.655**	.686**	.885**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X1.2_Kinerja	Pearson Correlation	.655**	1	.619**	.868**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X1.3_Kinerja	Pearson Correlation	.686**	.619**	1	.877**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X1_Kinerja	Pearson Correlation	.885**	.868**	.877**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.5 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau r hitung $>$ r tabel, hasil dari pengujian validitas variabel *Information Quality* pada kinerja di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Information Quality* (X1) pada Kinerja.

Tabel 5. 6 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1) Kinerja

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
<i>Information Quality</i> (X1)			
X1.1	0,885	0,1020	Valid
X1.2	0,868	0,1020	Valid
X1.3	0,877	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada 5.6 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X1.1 , X1.2 , dan X1.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa

kuesioner *Information Quality* (X1) pada kinerja dinyatakan valid.

Tabel 5. 7 Hasil Uji Validitas Security (X2) Kinerja

		Correlations			
		X2.1_Kinerja	X2.2_Kinerja	X2.3_Kinerja	Total_X2_Kinerja
X2.1_Kinerja	Pearson Correlation	1	.649**	.455**	.863**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X2.2_Kinerja	Pearson Correlation	.649**	1	.414**	.835**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X2.3_Kinerja	Pearson Correlation	.455**	.414**	1	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X2_Kinerja	Pearson Correlation	.863**	.835**	.758**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.7 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, hasil dari pengujian validitas variabel *Security* pada kinerja di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Security* (X2) pada Kinerja.

Tabel 5. 8 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2) Kinerja

Variabel <i>Security</i> (X2)	r Hitung	r Table	Keterangan
X2.1	0,863	0,1020	Valid
X2.2	0,835	0,1020	Valid
X2.3	0,758	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada 5.8 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X2.1 , X2.2 , dan X2.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Security* (X2) pada kinerja dinyatakan valid.

Tabel 5. 9 Hasil Uji Validitas Efficiency (X3) Kinerja

		Correlations			
		X3.1_Kinerja	X3.2_Kinerja	X3.3_Kinerja	Total_X3_Kinerja
X3.1_Kinerja	Pearson Correlation	1	.451**	.539**	.816**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X3.2_Kinerja	Pearson Correlation	.451**	1	.569**	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X3.3_Kinerja	Pearson Correlation	.539**	.569**	1	.844**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X3_Kinerja	Pearson Correlation	.816**	.813**	.844**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.9 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, hasil dari pengujian validitas variabel *Efficiency* pada kinerja di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Efficiency* (X3) pada Kinerja.

Tabel 5. 10 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3) Kinerja

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X3)			
X3.1	0,816	0,1020	Valid
X3.2	0,813	0,1020	Valid
X3.3	0,844	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.10 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X3.1 , X3.2 , dan X3.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Efficiency* (X3) pada kinerja dinyatakan valid.

Tabel 5. 11 Hasil Uji Validitas Responsiveness (X4) Kinerja

		Correlations			
		X4.1_Kinerja	X4.2_Kinerja	X4.3_Kinerja	Total_X4_Kinerja
X4.1_Kinerja	Pearson Correlation	1	.426**	.491**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X4.2_Kinerja	Pearson Correlation	.426**	1	.476**	.783**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X4.3_Kinerja	Pearson Correlation	.491**	.476**	1	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X4_Kinerja	Pearson Correlation	.788**	.783**	.834**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.11 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, hasil dari pengujian validitas variabel *Responsiveness* pada kinerja di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* (X4) pada Kinerja.

Tabel 5. 12 Rangkuman Hasil Uji Responsiveness (X4) Kinerja

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (X4)			
X4.1	0,788	0,1020	Valid
X4.2	0,783	0,1020	Valid
X4.3	0,834	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.12 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X4.1 , X4.2 dan X4.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Responsiveness* (X4) pada kinerja dinyatakan valid.

Tabel 5. 13 Hasil Uji Validitas Fullfillment (X5) Kinerja

		Correlations			
		X5.1_Kinerja	X5.2_Kinerja	X5.3_Kinerja	Total_X5_Kinerja
X5.1_Kinerja	Pearson Correlation	1	.447**	.419**	.749**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X5.2_Kinerja	Pearson Correlation	.447**	1	.413**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X5.3_Kinerja	Pearson Correlation	.419**	.413**	1	.824**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X5_Kinerja	Pearson Correlation	.749**	.777**	.824**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.13 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, hasil dari pengujian validitas variabel *Fullfillment* pada kinerja di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Fullfillment* (X5) pada Kinerja.

Tabel 5. 14 Rangkuman Hasil Uji Fullfillment (X5) Kinerja

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
<i>Fullfillment</i> (X5)			
X5.1	0,749	0,1020	Valid
X5.2	0,777	0,1020	Valid
X5.3	0,824	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.14 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X5.1 , X5.2 dan X5.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Fullfillment* (X5) pada kinerja dinyatakan valid.

Tabel 5. 15 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y) Kinerja

		Correlations			
		Y1.1_Kinerja	Y1.2_Kinerja	Y1.3_Kinerja	Total_Y_Kinerja
Y1.1_Kinerja	Pearson Correlation	1	.515**	.444**	.810**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
Y1.2_Kinerja	Pearson Correlation	.515**	1	.489**	.817**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
Y1.3_Kinerja	Pearson Correlation	.444**	.489**	1	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_Y_Kinerja	Pearson Correlation	.810**	.817**	.801**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.15 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau $r_{hitung} > r_{tabel}$, hasil dari pengujian validitas variabel *User Satisfaction* pada kinerja di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *User Satisfaction* (Y) pada Kinerja.

Tabel 5. 16 Rangkuman Hasil Uji *User Satisfaction* (Y) Kinerja

Variabel			
<i>User Satisfaction</i> (Y)	r Hitung	r Table	Keterangan
Y1.1	0,810	0,1020	Valid
Y1.2	0,817	0,1020	Valid
Y1.3	0,801	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.16 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi Y1.1 , Y1.2 dan Y1.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *User Satisfaction* (Y) pada kinerja dinyatakan valid.

5.1.6 Uji Validitas Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. 17 Hasil Uji Validitas Information Quality (X1) Kepentingan

		Correlations			
		X1.1_ Kepentingan	X1.2_ Kepentingan	X1.3_ Kepentingan	Total_X1_ Kepentingan
X1.1 _ Kepentingan	Pearson Correlation	1	.698**	.882**	.875**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X1.2 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.698**	1	.640**	.898**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X1.3 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.582**	.640**	1	.842**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X1 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.875**	.898**	.842**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.17 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau r hitung $>$ r tabel, hasil dari pengujian validitas variabel *Information Quality* pada kepentingan di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Information Quality* (X1) pada Kepentingan.

Tabel 5. 18 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X1) Kepentingan

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
<i>Information Quality</i> (X1)			
X1.1	0,875	0,1020	Valid
X1.2	0,898	0,1020	Valid
X1.3	0,842	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.18 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X1.1 , X1.2 , dan X1.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat

disimpulkan bahwa kuesioner *Information Quality* (X1) pada kepentingan dinyatakan valid.

Tabel 5. 19 Hasil Uji Validitas Security (X2) Kepentingan

		Correlations			
		X2.1_ Kepentingan	X2.2_ Kepentingan	X2.3_ Kepentingan	Total_X2_ Kepentingan
X2.1 _ Kepentingan	Pearson Correlation	1	.420**	.391**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X2.2 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.420**	1	.464**	.814**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X2.3 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.391**	.464**	1	.797**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X2 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.743**	.814**	.797**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.19 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau r hitung $>$ r tabel, hasil dari pengujian validitas variabel *Security* pada kepentingan di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Security* (X2) pada Kepentingan.

Tabel 5. 20 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X2) Kepentingan

Variabel <i>Security</i> (X2)	r Hitung	r Table	Keterangan
X2.1	0,743	0,1020	Valid
X2.2	0,814	0,1020	Valid
X2.3	0,797	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.20 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X2.1 , X2.2 , dan X2.3 yang skor nilai

kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Security* (X2) pada kepentingan dinyatakan valid.

Tabel 5. 21 Hasil Uji Validitas Efficiency (X3) Kepentingan

		Correlations			
		X3.1_ Kepentingan	X3.2_ Kepentingan	X3.3_ Kepentingan	Total_X3_ Kepentingan
X3.1 _ Kepentingan	Pearson Correlation	1	.422**	.503**	.788**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X3.2 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.422**	1	.490**	.784**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X3.3 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.503**	.490**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X3 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.788**	.784**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.21 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau r hitung $>$ r tabel, hasil dari pengujian validitas variabel *Efficiency* pada kepentingan di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Efficiency* (X3) pada Kepentingan.

Tabel 5. 22 Rangkuman Hasil Uji Validitas (X3) Kepentingan

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
<i>Efficiency</i> (X3)			
X3.1	0,788	0,1020	Valid
X3.2	0,784	0,1020	Valid
X3.3	0,841	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.22 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X3.1 , X3.2 , dan X3.3 yang skor nilai

kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Efficiency* (X3) pada kepentingan dinyatakan valid.

Tabel 5. 23 Hasil Uji Validitas *Responsiveness* (X4) Kepentingan

		Correlations			
		X4.1_ Kepentingan	X4.2_ Kepentingan	X4.3_ Kepentingan	Total_X4_ Kepentingan
X4.1 _ Kepentingan	Pearson Correlation	1	.707**	.709**	.903**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X4.2 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.707**	1	.672**	.889**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X4.3 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.709**	.672**	1	.887**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X4 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.903**	.889**	.887**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.23 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau r hitung $>$ r tabel, hasil dari pengujian validitas variabel *Responsiveness* pada kepentingan di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Responsiveness* (X4) pada Kepentingan.

Tabel 5. 24 Rangkuman Hasil Uji *Responsiveness* (X4) Kepentingan

Variabel	r Hitung	r Table	Keterangan
<i>Responsiveness</i> (X4)			
X4.1	0,903	0,1020	Valid
X4.2	0,889	0,1020	Valid
X4.3	0,887	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.24 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X4.1 , X4.2 dan X4.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Responsiveness* (X4) pada kepentingan dinyatakan valid.

Tabel 5. 25 Hasil Uji Validitas *Fulfillment* (X5) Kepentingan

		Correlations			
		X5.1_ Kepentingan	X5.2_ Kepentingan	X5.3_ Kepentingan	Total_X5_ Kepentingan
X5.1 _ Kepentingan	Pearson Correlation	1	.591**	.540**	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
X5.2 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.591**	1	.620**	.865**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
X5.3 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.540**	.620**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_X5 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.844**	.865**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.25 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau r hitung > r tabel, hasil dari pengujian validitas variabel *Fullfillment* pada kepentingan di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas *Fullfillment* (X5) pada Kepentingan.

Tabel 5. 26 Rangkuman Hasil Uji Fullfillment (X5) Kepentingan

Variabel <i>Fullfillment</i> (X5)	r Hitung	r Table	Keterangan
X5.1	0,844	0,1020	Valid
X5.2	0,865	0,1020	Valid
X5.3	0,841	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.26 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi X5.1 , X5.2 dan X5.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *Fullfillment* (X5) pada kepentingan dinyatakan valid.

Tabel 5. 27 Hasil Uji Validitas *User Satisfaction* (Y) pada Kepentingan

		Correlations			
		Y1.1_ Kepentingan	Y1.2_ Kepentingan	Y1.3_ Kepentingan	Total_Y_ Kepentingan
Y1.1 _ Kepentingan	Pearson Correlation	1	.528**	.454**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	370	370	370	370
Y1.2 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.528**	1	.504**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	370	370	370	370
Y1.3 _ Kepentingan	Pearson Correlation	.454**	.504**	1	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	370	370	370	370
Total_Y _ Kepentingan	Pearson Correlation	.815**	.822**	.807**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	370	370	370	370

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

Berdasarkan hasil *output* pengujian validitas pada tabel 5.27 diatas untuk setiap item lebih besar dari 0,1020, atau r hitung > r tabel, hasil dari pengujian validitas variabel *User Satisfaction* pada kepentingan di atas menunjukkan bahwa semua item valid.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel rangkuman uji validitas Kepuasan Pengguna (Y) pada Kepentingan.

Tabel 5. 28 Rangkuman Hasil Uji *User Satisfaction* (Y) Kepentingan

Variabel			
<i>User Satisfaction</i> (Y)	r Hitung	r Table	Keterangan

Y1.1	0,815	0,1020	Valid
Y1.2	0,822	0,1020	Valid
Y1.3	0,807	0,1020	Valid

Pada *output* nilai korelasi dapat dilihat pada tabel 5.28 diatas kolom r hitung di ketahui bahwa nilai kolerasi Y1.1 , Y1.2 dan Y1.3 yang skor nilai kolerasi lebih besar dari pada r tabel yang bernilai 0,1020. Maka dapat disimpulkan bahwa kuesioner *User Satisfaction* (Y) pada kepentingan dinyatakan valid.

5.2 UJI RELIABILITAS

Uji Reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah temuan penelitian dapat dipercaya apabila diulang pada subjek yang identik, maka akan menghasilkan hasil yang konsisten. Untuk mengevaluasi reliabilitas alternative jawaban lebih dari dua, uji Alpha Cronbach digunakan. Nilai Cronbach's Alpha harus dibandingkan dengan nilai koefisien reliabilitas minimal yang dapat diterima. Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$, instrumen penelitian dianggap reliabel, tetapi jika nilainya $< 0,60$, instrumen penelitian dianggap tidak reliabel [43].

Berikut ini hasil-hasil dari perhitungan uji reliabilitas pada kinerja dan kepentingan menggunakan SPSS 25.

5.2.1 Uji Reliabilitas Kinerja (*Performance*)

Tabel 5. 29 Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality* (X1) Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.849	3

Dari hasil uji reliabilitas X1 pada tabel 5.29 kinerja diatas dapat

disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,849 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Information Quality* adalah reliabel.

Tabel 5. 30 Hasil Uji Reliabilitas *Security* (X2) Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.755	3

Dari hasil uji reliabilitas X2 pada tabel 5.30 kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,755 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Security* adalah reliabel.

Tabel 5. 31 Hasil Uji Reliabilitas *Efficiency* (X3) Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.762	3

Dari hasil uji reliabilitas X3 pada tabel 5.31 kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,762 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Efficiency* adalah reliabel.

Tabel 5. 32 Hasil Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X4) Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.721	3

Dari hasil uji reliabilitas X4 pada tabel 5.32 kinerja diatas dapat

disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,721 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Responsiveness* adalah reliabel.

Tabel 5. 33 Hasil Uji Reliabilitas *Fullfillment* (X5) Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.676	3

Dari hasil uji reliabilitas X5 pada tabel 5.33 kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,676 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Fullfillment* adalah reliabel.

Tabel 5. 34 Hasil Uji Reliabilitas *User Satisfaction* (Y) Kinerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.736	3

Dari hasil uji reliabilitas Y pada tabel 5.34 kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,736 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *User Satisfaction* adalah reliabel.

Tabel 5. 35 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kinerja (*Performance*)

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Information Quality</i> (X1)	0,849	0,60	Reliabel
2	<i>Security</i> (X2)	0,755	0,60	Reliabel
3	<i>Efficiency</i> (X3)	0,762	0,60	Reliabel
4	<i>Responsiveness</i> (X4)	0,721	0,60	Reliabel

5	<i>Fullfillment (X5)</i>	0,676	0,60	Reliabel
6	<i>User Satisfaction (Y)</i>	0,736	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil rangkuman dari uji reliabilitas pada tabel 5.35 diatas menyatakan bahwa semua variabel dikatakan reliabel, karna nilai alpha hitung lebih besar dari Nilai Cronbach's Alpha yang memiliki ketentuan yaitu $> 0,60$.

5.2.2 Uji Reliabilitas Kepentingan (*Importance*)

Berikut ini hasil-hasil dari perhitungan uji realbilas pada kepentingan menggunakan SPSS 25.

Tabel 5. 36 Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality (X1)* Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.842	3

Dari hasil uji reliabilitas X1 pada tabel 5.36 kepentingan diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,842 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Information Quality* adalah reliabel.

Tabel 5. 37 Hasil Uji Reliabilitas *Security (X2)* Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.688	3

Dari hasil uji reliabilitas X2 pada tabel 5.37 kepentingan diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,688 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Security* adalah reliabel.

Tabel 5. 38 Hasil Uji Reliabilitas *Efficiency* (X3) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.728	3

Dari hasil uji reliabilitas X3 pada tabel 5.38 kepentingan diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,728 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka instrumen pada *Efficiency* adalah reliabel.

Tabel 5. 39 Hasil Uji Reliabilitas *Responsiveness* (X4) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.873	3

Dari hasil uji reliabilitas X4 pada tabel 5.39 kepentingan diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,873 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 maka instrumen pada *Responsiveness* adalah reliabel.

Tabel 5. 40 Hasil Uji Reliabilitas *Fullfillment* (X5) Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.807	3

Dari hasil uji reliabilitas X5 pada tabel 5.40 kepentingan diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,807 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *Fullfillment* adalah reliabel.

Tabel 5. 41 Hasil Uji Reliabilitas *User Statisfaction (Y)* Kepentingan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.745	3

Dari hasil uji reliabilitas Y pada tabel 5.41 kepentingan diatas dapat disimpulkan bahwa didapatkan *Cronbach's Alpha* sebesar 0,745 dengan jumlah item 3 karena nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,60$ maka instrumen pada *User Statisfaction* adalah reliabel.

Tabel 5. 42 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Kepentingan (*Importance*)

No	Variabel	Nilai Alpha Hitung	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Information Quality (X1)</i>	0,842	0,60	Reliabel
2	<i>Security (X2)</i>	0,688	0,60	Reliabel
3	<i>Efficiency (X3)</i>	0,728	0,60	Reliabel
4	<i>Responsiveness (X4)</i>	0,873	0,60	Reliabel
5	<i>Fullfillment (X5)</i>	0,807	0,60	Reliabel
6	<i>User Statisfaction (Y)</i>	0,745	0,60	Reliabel

Berdasarkan hasil rangkuman dari uji reliabilitas pada tabel 5.42 diatas menyatakan bahwa semua variabel dikatakan reliabel, karna nilai alpha hitung lebih besar dari Nilai *Cronbach's Alpha* yang memiliki ketentuan yaitu $> 0,60$.

5.3 UJI ASUMSI KLASIK

Uji asumsi klasik merupakan syarat terlaksananya analisis regresi linear berganda dalam uji statistika regresi. Untuk menguji kelayakan model regresi yang digunakan, maka harus terlebih dahulu memenuhi uji asumsi klasik. Berikut ini pengujian yang dilakukan untuk uji asumsi klasik yaitu: Uji Normalitas, Uji Multikolinearitas dan Uji Heterokedastisitas.

5.4 Uji Normalitas

Untuk mengetahui data berdistribusi normal atau tidak dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas Kolmogorov Smirnov. Menurut Ghazali [43] “Uji normalitas adalah pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen maupun dependen mempunyai distribusi yang normal atau tidak”. Model regresi yang baik adalah regresi yang distribusi normal atau mendekati normal. Untuk menguji normalitas dalam penelitian ini menggunakan One Sample Kolmogorov Smirnov Test.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas berdasarkan nilai signifikan ialah sebagai berikut :

- a. Jika nilai signifikansi (Asymp-sig (2-tailed)) lebih besar dari 0.05 maka data dikatakan berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi (Asymp-sig (2-tailed)) lebih kecil dari 0.05 maka data dapat dikatakan berdistribusi tidak normal.

5.4.1 Uji Normalitas Kinerja (*Performance*)

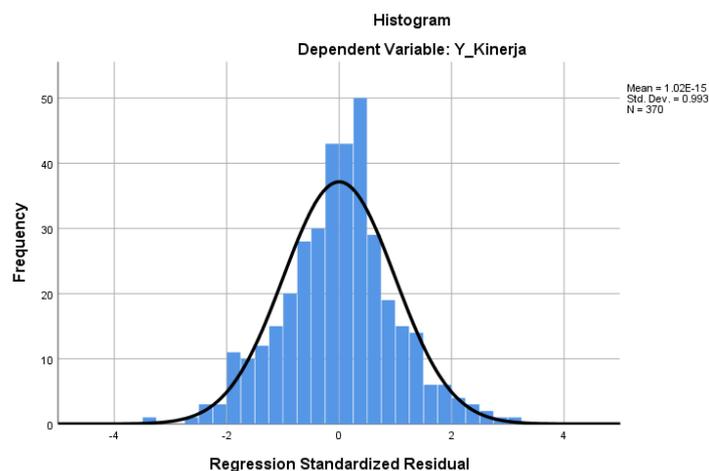
Berikut ini hasil uji normalitas pada kinerja dari layanan aplikasi Google Drive dapat dilihat pada tabel 5.43:

Tabel 5. 43 Uji Normalitas Kinerja (*Performance*)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		370
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.112306
Most Extreme Differences	Absolute	.043
	Positive	.043
	Negative	-.042
Test Statistic		.043
Asymp. Sig. (2-tailed)		.151 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

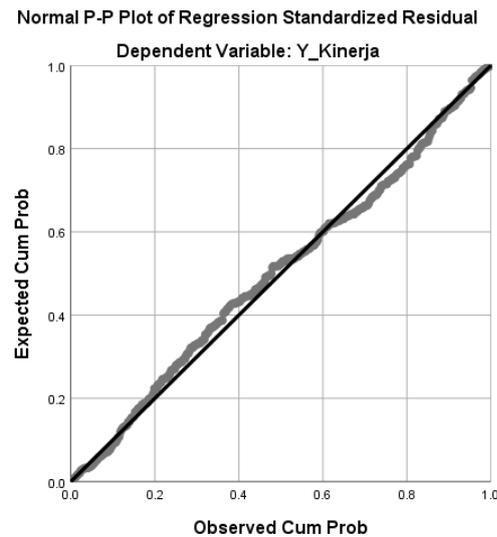
Berdasarkan keterangan uji normalitas pada tabel 5.43 diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner pada kinerja diperoleh sebesar 0.151 . Lebih besar daripada signifikansi minimal yaitu 0.05, maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Selain itu juga bisa dilihat melalui grafik histogram dan grafik *P-P Plot of regression stnsdardized residual*. Data dikatakan normal jika histogram membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau ke kanan.



Gambar 5. 1 Normalitas Histogram Kinerja (*Performance*)

Berdasarkan gambar 5.1 dapat dilihat bahwa grafik histogram kinerja sudah membentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau ke kanan sehingga grafik histogram dikatakan normal.



Gambar 5. 2 Normalitas Grafik P-P Plot Kinerja (*Performance*)

Berdasarkan gambar 5.2 dapat dilihat bahwa grafik *P-P Plot of regression standardized residual* kinerja sudah terdistribusi dengan normal karna titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

5.4.2 Uji Normalitas Kepentingan (*Importance*)

Berikut ini hasil uji normalitas pada kepentingan dari layanan aplikasi Google Drive dapat dilihat pada tabel 5.44:

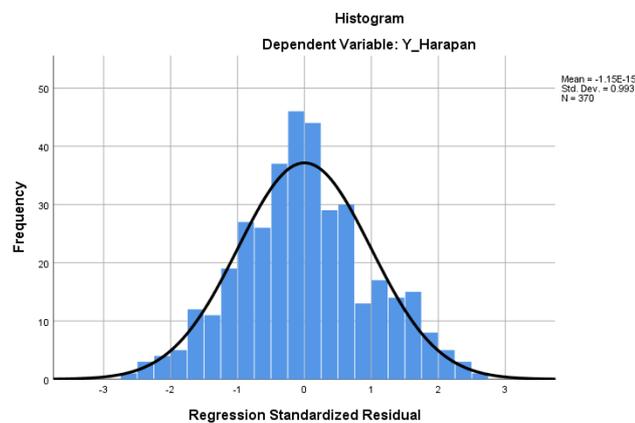
Tabel 5. 44 Uji Normalitas Kepentingan (*Importance*)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual

N		370
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.148496
Most Extreme Differences	Absolute	.046
	Positive	.046
	Negative	-.032
Test Statistic		.046
Asymp. Sig. (2-tailed)		.062 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

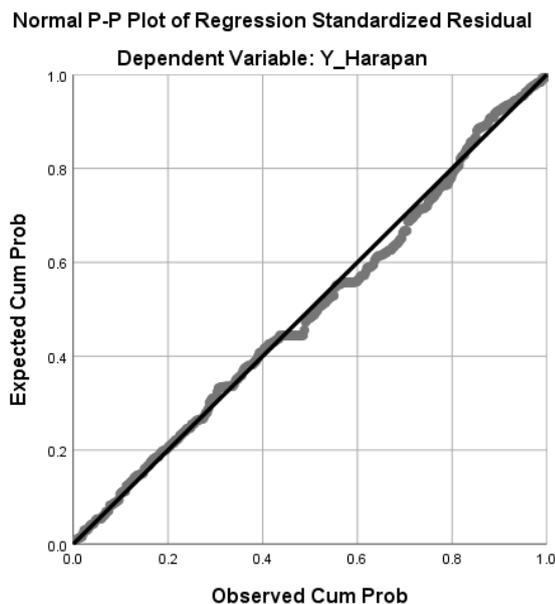
Berdasarkan keterangan uji normalitas pada tabel 5.44 diatas dapat disimpulkan bahwa data dari kuesioner pada kepentingan diperoleh sebesar 0.062 . Lebih besar daripada signifikansi minimal, yaitu 0.05. maka data tersebut dinyatakan berdistribusi normal.

Selain itu juga bisa dilihat melalui grafik histogram dan grafik *P-P Plot of regression stnsdardized residual*. Data dikatakan normal jika histogram membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau ke kanan.



Gambar 5. 3 Normalitas Histogram Kepentingan (*Importance*)

Berdasarkan gambar 5.3 dapat dilihat bahwa grafik histogram kinerja sudah membentuk lonceng dan tidak condong ke kiri atau ke kanan sehingga grafik histogram dikatakan normal.



Gambar 5. 4 Normalitas Grafik P-P Plot Kepentingan (*Importance*)

Berdasarkan gambar 5.4 dapat dilihat bahwa grafik *P-P Plot of regression standardized residual* kinerja sudah terdistribusi dengan normal karena titik-titik menyebar disekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

5.5 UJI MULTIKOLINEARITAS

Menurut Ghozali [43] “Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui apakah antara variabel bebas terjadi multikolinier atau tidak dan apakah pada regresi ditemukan adanya korelasi yang tinggi atau sempurna antar variabel bebas.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji multtikolinearitas berdasarkan nilai tolerance dan nilai VIF ialah sebagai berikut :

- a. Jika nilai tolerance lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi mutikolinearitas dan jika nilai tolerance lebih kecil atau sama dengan 0.10 maka terjadi mutikolinearitas.

- b. Jika nilai VIF lebih kecil dari 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dan jika nilai VIF lebih besar atau sama dengan 10,00 maka terjadi multikolinearitas..

5.5.1 Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)

Tabel 5. 45 Uji Multikolinearitas Kinerja (*Performance*)

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients ^a			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	.879	.594		1.481	.141		
X1_Kinerja	.065	.034	.073	1.933	.054	.725	1.379
X2_Kinerja	.193	.042	.190	4.605	.000	.607	1.648
X3_Kinerja	.352	.044	.373	8.077	.000	.486	2.058
X4_Kinerja	.292	.037	.326	7.790	.000	.592	1.688
X5_Kinerja	.016	.028	.019	.573	.567	.994	1.006

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

Dari hasil uji multikolinearitas kinerja yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel 5.45 bahwa nilai *tolerance* sebesar 0,725 pada variabel *information quality*, 0,607 pada variabel *security*, 0,486 pada variabel *efficiency*, 0,592 pada variabel *responsiveness* dan 0,994 pada variabel *fullfillment* lebih besar dari 0,10 ($> 0,10$), sehingga dapat dikatakan data pada variabel tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Dilihat juga dari nilai VIF sebesar 1,379 pada variabel *information quality*, 1,648 pada variabel *security*, 2,058 pada variabel *efficiency*, 1,688 pada variabel *responsiveness* dan 1,006 pada variabel *fullfillment* lebih kecil dari 10,00 ($< 10,00$), sehingga dapat dikatakan data pada variabel tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

5.5.2 Uji Multikolinearitas Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. 46 Uji Multikolinearitas Kepentingan (*Importance*)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta				Tolerance	VIF
1 (Constant)	1.476	.499			2.960	.003		
X1_ Kepentingan	.093	.043	.106		2.184	.030	.467	2.142
X2_ Kepentingan	.332	.040	.348		8.216	.000	.609	1.643
X3_ Kepentingan	.316	.037	.351		8.450	.000	.634	1.576
X4_ Kepentingan	-.017	.044	-.019		-.384	.701	.444	2.252
X5_ Kepentingan	.166	.038	.187		4.384	.000	.599	1.668

a. Dependent Variable: Y_ Kepentingan

Dari hasil uji multikolinearitas kepentingan yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel 5.46 bahwa nilai *tolerance* sebesar 0,467 pada variabel *information quality*, 0,609 pada variabel *security*, 0,634 pada variabel *efficiency*, 0,444 pada variabel *responsiveness* dan 0,599 pada variabel *fullfillment* lebih besar dari 0,10 ($> 0,10$), sehingga dapat dikatakan data pada variabel tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

Dilihat juga dari nilai VIF sebesar 2,142 pada variabel *information quality*, 1,643 pada variabel *security*, 1,576 pada variabel *efficiency*, 2,252 pada variabel *responsiveness* dan 1,668 pada variabel *fullfillment* lebih kecil dari 10,00 ($< 10,00$), sehingga dapat dikatakan data pada variabel tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas.

5.6 UJI HETEROKEDASTISITAS

Menurut Ghozali [43] “Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas”. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk menguji heterokedastisitas menggunakan uji Glejser.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji heteroskedastisitas berdasarkan nilai signifikan ialah sebagai berikut :

- Jika nilai signifikansinya $> 0,05$ maka tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika nilai signifikansinya $< 0,05$ maka terjadi heteroskedastisitas.

5.6.1 Uji Heterokedastisitas Kinerja (*Performance*)

Tabel 5. 47 Uji Heteroskedastisitas Kinerja (*Performance*)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
I (Constant)	.495	.378		1.310	.191
X1_Kinerja	.006	.022	.017	.283	.777
X2_Kinerja	.054	.027	.136	2.034	.043
X3_Kinerja	-.025	.028	-.068	-.913	.362
X4_Kinerja	-.019	.024	-.053	-.787	.432
X5_Kinerja	.009	.018	.026	.503	.615

a. Dependent Variable: Abs_Res

Dari hasil uji heterokedastisitas kinerja yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel 5.47 bahwa nilai signifikansi sebesar 0,777 pada variabel *information quality*, 0,043 pada variabel *security*, 0,362 pada variabel *efficiency*, 0,432 pada variabel *responsiveness* dan 0,615 pada variabel *fulfillment*. Dimana pada variabel *security* $< 0,05$ sehingga terjadi gejala heteroskedastisitas dan pada variabel *information quality*, *efficiency*, *responsiveness* dan *fulfillment* $> 0,05$ sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

5.6.2 Uji Heterokedastisitas Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. 48 Uji Heteroskedastisitas Kepentingan (*Importance*)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
I (Constant)	.877	.304		2.885	.004
X1_Kepentingan	.028	.026	.082	1.084	.279
X2_Kepentingan	-.027	.025	-.072	-1.078	.282
X3_Kepentingan	-.040	.023	-.115	-1.774	.077
X4_Kepentingan	.007	.027	.019	.246	.806

X5_ Kepentingan	.028	.023	.082	1.230	.220
-----------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: Abs_Res

Dari hasil uji heterokedastisitas kepentingan yang telah dilakukan dan dapat dilihat pada tabel 5.48 bahwa nilai signifikansi sebesar 0,279 pada variabel *information quality*, 0,282 pada variabel *security*, 0,077 pada variabel *efficiency*, 0,806 pada variabel *responsiveness* dan 0,220 pada variabel *fulfilment*. Dimana semua variabel $> 0,05$ sehingga tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

5.7 ANALISIS REGRESI LINEAR BERGANDA

Dalam analisis regresi, variabel terikat disebut variabel respon, dan variabel bebas disebut variabel prediktor. Metode regresi linier berganda sendiri menjelaskan bagaimana berbagai variabel berinteraksi satu sama lain. Besar yang nilainya ditentukan oleh definisinya disebut variabel, sedangkan besaran yang nilainya bergantung pada variabel bebas sebagai pasangannya disebut variabel terikat [70].

Persaman dalam model regresi linear berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut [71]:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 \dots \dots \dots (5.1)$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (kepuasan pengguna terhadap aplikasi Google Drive)

a = Kostanta

b = Koefisien garis regresi

X1, X2, X3, X4, X5 = Variabel independent (*information quality, security, efficiency, responsiveness dan fulfilment*).

5.8 PENGUJIAN KOEFISIEN DETERMINASI R²

Menurut Ghozali [47] “Koefisien determinasi (R Square) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan modal dalam menerangkan variasi variabel terikat. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 sampai 1. Nilai R² yang kecil berarti kemampuan-kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen”.

5.8.1 Pengujian Koefisien Determinasi R² Kinerja (*Performance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi kinerja pada layanan aplikasi Google Drive:

Tabel 5. 49 Output Regression Variables Entered Kinerja (*Performance*)

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5_Kinerja, X1_Kinerja, X4_Kinerja, X2_Kinerja, X3_Kinerja ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

b. All requested variables entered.

Output pada tabel 5.49 diatas menjelaskan tentang variabel yang di masukkan dan yang di dikeluarkan dari model yaitu variabel *Information Quality* (X1), *Security* (X2), *Efficiency* (X3), *Responsiveness* (X4) dan *Fullfillment* (X5).

Tabel 5. 50 Output Regression Model Summary Kinerja (*Performance*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.789 ^a	.622	.617	1.11992

a. Predictors: (Constant), X5_Kinerja, X1_Kinerja, X4_Kinerja, X2_Kinerja, X3_Kinerja

b. Dependent Variable: Y_Kinerja

Dari hasil pada tabel 5.50 diatas dapat dipastikan nilai adjusted R Square Koefisien determinasi sebesar 0.617. Artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 61,7%, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.8.2 Pengujian Koefisien Determinasi R^2 Kepentingan (*Importance*)

Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi kepentingan pada layanan aplikasi Google Drive:

Tabel 5. 51 Output Regression Variables Entered Kepentingan (*Importance*)

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X5_ Kepentingan, X1_ Kepentingan, X3_ Kepentingan, X2_ Kepentingan, X4_ Kepentingan ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Y_ Kepentingan

b. All requested variables entered.

Output pada tabel 5.51 diatas menjelaskan tentang variabel yang di masukkan dan yang di dikeluarkan dari model yaitu variabel *Information Quality* (X1), *Security* (X2), *Efficiency* (X3), *Responsiveness* (X4) dan *Fullfillment* (X5).

Tabel 5. 52 Output Regression Model Summary Kepentingan (*Importance*)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.603	.597	1.15636

a. Predictors: (Constant), X5_ Kepentingan, X1_ Kepentingan, X3_ Kepentingan, X2_ Kepentingan, X4_ Kepentingan

b. Dependent Variable: Y_ Kepentingan

Dari hasil pada tabel 5.52 diatas dapat dipastikan nilai adjusted R Square Koefisien determinasi sebesar 0,597. Artinya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sebesar 59,7%, sedangkan sisanya sebesar 40,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

5.9 UJI T DAN F

Menurut Ghozali [43] “Uji T adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara terpisah atau parsial”.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji t berdasarkan nilai t hitung dan t tabel adalah sebagai berikut.

- Jika nilai T hitung $>$ T tabel maka variabel independent secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependent.
- Jika nilai T hitung $<$ T tabel maka variabel independent secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Selanjutnya, dasar pengambilan keputusan dalam uji T berdasarkan nilai signifikansi adalah sebagai berikut.

- Jika nilai signifikansi $<$ 0,05 maka variabel independent secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent.
- Jika nilai signifikansi $>$ 0,05 maka variabel independent secara parsial tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent.

Menentukan T tabel:

T tabel dapat dilihat pada tabel 5.56 dengan signifikansi 0,05

$$\text{Tabel} = T (n-k-1) \dots \dots \dots (5.3)$$

$$= T (370-5-1)$$

$$= 364$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

Tabel 5. 53 Tabel T

df (n-k-1)	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Satu Arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat Signifikasi Untuk Uji Dua Arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
355	1,649157	1,966669	2,336898	2,589749	3,318143
356	1,649145	1,966650	2,336868	2,589710	3,318065
357	1,649133	1,966631	2,336838	2,589671	3,317987
358	1,649121	1,966613	2,336809	2,589632	3,317910
359	1,649109	1,966594	2,336780	2,589593	3,317833
360	1,649097	1,966575	2,336751	2,589555	3,317757
361	1,649086	1,966557	2,336722	2,589517	3,317681
362	1,649074	1,966539	2,336693	2,589479	3,317605
363	1,649062	1,966521	2,336664	2,589441	3,317530
364	1,649051	1,966503	2,336636	2,589403	3,317455
365	1,649039	1,966485	2,336608	2,589366	3,317381
366	1,649028	1,966467	2,336579	2,589329	3,317307
367	1,649016	1,966449	2,336551	2,589292	3,317233
368	1,649005	1,966431	2,336524	2,589255	3,317160
369	1,648994	1,966414	2,336496	2,589218	3,317088
370	1,648982	1,966396	2,336468	2,589182	3,317015
371	1,648971	1,966379	2,336441	2,589146	3,316943
372	1,648960	1,966362	2,336414	2,589110	3,316872
373	1,648949	1,966344	2,336387	2,589074	3,316801
374	1,648938	1,966327	2,336360	2,589039	3,316730

5.9.1 Uji T Kinerja (*Performance*)

Tabel 5. 54 Uji T Kinerja (*Performance*)

Model	Coefficients ^a		t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.879	.594		1.481	.139
X1_Kinerja	.065	.034	.073	1.933	.054
X2_Kinerja	.193	.042	.190	4.605	.000
X3_Kinerja	.352	.044	.373	8.077	.000
X4_Kinerja	.292	.037	.326	7.790	.000
X5_Kinerja	.016	.028	.019	.573	.567

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

Dapat diketahui pada tabel 5.57 bahwa variabel X2, X3 dan X4 mendapatkan hasil uji T hitung > T tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel *security*, *efficiency* dan *responsiveness* secara parsial berpengaruh terhadap *user statisfaction*. Sedangkan variabel X1 dan X5 mendapatkan hasil uji T hitung < T tabel maka dapat disimpulkan variabel *information quality* dan *fullfilment* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user statisfaction*.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel 5.58 rangkuman uji T pada kinerja.

Tabel 5. 55 Rangkuman Hasil Uji T Kinerja (*Performance*)

Variabel	T Hitung	T Table	Keterangan
X1 Information Quality	1,933	1,966	Ditolak
X2 <i>Security</i>	4,605	1,966	Diterima
X3 <i>Efficiency</i>	8,077	1,966	Diterima
X4 <i>Responsiveness</i>	7,790	1,966	Diterima
X5 Fullfillment	0,573	1,966	Ditolak

5.9.2 Uji T Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. 56 Uji T Kepentingan (*Importance*)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.476	.499		2.960	.003
X1_Kepentingan	.093	.043	.106	2.184	.030
X2_Kepentingan	.332	.040	.348	8.216	.000
X3_Kepentingan	.316	.037	.351	8.450	.000
X4_Kepentingan	-.017	.044	-.019	-.384	.701
X5_Kepentingan	.166	.038	.187	4.384	.000

a. Dependent Variable: Y_Kepentingan

Dapat diketahui pada tabel 5.59 bahwa variabel X1, X2, X3 dan X5 mendapatkan hasil uji T hitung $>$ T tabel maka dapat disimpulkan bahwa variabel *information quality*, *security*, *efficiency* dan *fullfilment* secara parsial berpengaruh terhadap *user statisfaction*. Sedangkan variabel X4 mendapatkan hasil uji T hitung $<$ T tabel maka dapat disimpulkan variabel *responsiveness* secara parsial tidak berpengaruh terhadap *user statisfaction*.

Untuk lebih jelas nya dapat di lihat pada tabel 5.60 rangkuman uji T pada kepentingan.

Tabel 5. 57 Rangkuman Hasil Uji T Kepentingan (*Importance*)

Variabel	T Hitung	T Table	Keterangan
X1 Information Quality	2.184	1,966	Diterima
X2 Security	8.216	1,966	Diterima
X3 Efficiency	8.450	1,966	Diterima
X4 Responsiveness	-0.384	1,966	Ditolak
X5 Fulfillment	4.384	1,966	Diterima

Menurut Ghozali [43] “Uji F adalah pengujian untuk mengukur pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara serentak atau simultan”.

Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji f berdasarkan nilai f hitung dan f tabel adalah sebagai berikut.

- a. Jika nilai F hitung $>$ F tabel maka variabel independent secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependent.
- b. Jika nilai F hitung $<$ F tabel maka variabel independent secara simultan tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Selanjutnya, dasar pengambilan keputusan dalam uji F berdasarkan nilai signifikansi adalah sebagai berikut.

- c. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka variabel independent secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent.
- d. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka variabel independent secara bersama-sama tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependent.

Menentukan F tabel:

F tabel dapat dilihat pada tabel 5.53 dengan signifikansi 0,05

$$\text{Tabel} = F (n-k) \dots\dots\dots(5.2)$$

$$= F (370-5)$$

$$= 365$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

k = jumlah variabel

Tabel 5. 58 Tabel F

Titik Presentase Distribusi F untuk Probabilitas = 0,05								
df (N2) = n-k df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1) df (N1) = k -1							
	1	2	3	4	5	6	7	8
355	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,04	1,96
356	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,04	1,96
357	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,04	1,96
358	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,04	1,96
359	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,04	1,96

360	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,04	1,96
361	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
362	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
363	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
364	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
365	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
366	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
367	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
368	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
369	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
370	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
371	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
372	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
373	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96
374	3,87	3,02	2,63	2,40	2,24	2,12	2,03	1,96

5.9.3 Uji F Kinerja (*Performance*)

Tabel 5. 59 Uji F Kinerja (*Performance*)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	752.707	5	150.541	120.028	.000 ^b
	Residual	456.536	364	1.254		
	Total	1209.243	369			

a. Dependent Variable: Y_Kinerja

b. Predictors: (Constant), X5_Kinerja, X1_Kinerja, X4_Kinerja, X2_Kinerja, X3_Kinerja

Dapat diketahui pada tabel 5.54 bahwa F hitung $120,215 > F$ tabel 2,24 dan nilai signifikansi $< 0,05$. Jadi kesimpulannya yaitu *information quality*, *security*, *efficiency*, *responsiveness* dan *fulfilment* pada kinerja secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

5.9.4 Uji F Kepentingan (*Importance*)

Tabel 5. 60 Uji F Kepentingan (*Importance*)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.

1	Regression	738.097	5	147.619	110.398	.000 ^b
	Residual	486.727	364	1.337		
	Total	1224.824	369			

a. Dependent Variable: Y_ Kepentingan

b. Predictors: (Constant), X5_ Kepentingan, X1_ Kepentingan, X3_ Kepentingan, X2_ Kepentingan, X4_ Kepentingan

Dapat diketahui pada tabel 5.55 bahwa F hitung 110,382 > F tabel 2,24 dan nilai signifikansi < 0,05. Jadi kesimpulannya yaitu *information quality*, *security*, *efficiency*, *responsiveness* dan *fulfilment* pada kepentingan secara bersama-sama berpengaruh terhadap *user satisfaction*.

5.10 ANALISIS IPA

Importance Performance Analysis (IPA) adalah metode yang digunakan untuk mengukur hubungan antara persepsi pengguna dan prioritas perbaikan. Untuk menilai *importance* (kepentingan) dan *performance* (kinerja), perhitungan tingkat kepentingan dan kinerja memberikan tingkat perhitungan kinerja yang tepat, terutama untuk menentukan prioritas kemajuan, kriteria yang harus ditingkatkan dalam pelayanan didasarkan pada tingkat kesesuaian [37].

5.10.1 Analisis Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian digunakan untuk menilai sejauh mana kinerja layanan sesuai dengan harapan yang ada. Hasil dari analisis tingkat kesesuaian ini akan menggambarkan apakah kinerja layanan telah memenuhi harapan yang diharapkan oleh pengguna. Analisis tingkat kesesuaian dapat diselesaikan dengan menggunakan perhitungan sebagai berikut [59]:

$$Tki = \frac{x_i}{y_i} \times 100\% \dots\dots\dots (5.4)$$

Keterangan :

Tki = tingkat kesesuaian responden

Xi = skor penilaian tingkat kinerja

Yi = skor penilaian tingkat kepentingan

Kriteria penilaian tingkat kesesuaian :

Apabila Tki <100 %, berarti pelayanan belum memuaskan.

Apabila Tki =100 %, berarti pelayanan sudah memuaskan.

Apabila Tki >100 %, berarti pelayanan sangat memuaskan.

Berikut adalah hasil perhitungan dari tingkat kesesuaian terhadap aplikasi

Google Drive oleh pengguna:

Tabel 5. 61 Hasil Tingkat Kesesuaian

No	Kode Indikator	Kinerja (Xi)	Kepentingan (Yi)	Tki%
1	X1.1	1614	1589	101,57%
2	X1.2	1596	1565	101,98%
3	X1.3	1597	1578	101,20%
4	X2.1	1569	1514	103,63%
5	X2.2	1606	1456	110,30%
6	X2.3	1589	1442	110,19%
7	X3.1	1538	1379	111,53%
8	X3.2	1515	1488	101,81%
9	X3.3	1527	1399	109,15%
10	X4.1	1382	1621	85,26%
11	X4.2	1488	1615	92,14%
12	X4.3	1396	1626	85,85%
13	X5.1	1609	1559	103,21%
14	X5.2	1493	1556	95,95%
15	X5.3	1451	1563	92,83%
16	Y1.1	1479	1480	99,93%
17	Y1.2	1513	1516	99,80%
18	Y1.3	1498	1499	99,93%
Total		1.525,50	1.525,56	100,35%

Berdasarkan perolehan tingkat kesesuaian pada tabel 5.61 diatas diperoleh 10 indikator dalam aspek kinerja dan kepentingan yang memenuhi kriteria yang diharapkan pengguna. Yaitu pada variabel *information quality* pada indikator X1.1, X1.2 dan X1.3. Variabel *security* pada indikator X2.1, X2.2 dan X2.3. Variabel *efficiency* pada indikator X3.1, X3.2 dan X3.3 dan variabel *fulfillment* indikator ke X5.1. Sedangkan pada variabel lainnya belum bisa mencapai taraf kepuasan pengguna. Karena, tingkat kesesuaian yang didapat belum mencapai 100%.

Dapat dilihat pula pada akumulasi keseluruhan indikator dalam aspek kinerja dan kepentingan diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 100,35%.

5.10.2 Analisis Kesenjangan (GAP)

Analisis kesenjangan diperlukan untuk menilai seberapa jauh perbedaan antara kualitas layanan yang dirasakan dengan yang diharapkan dalam aplikasi. Ini dilakukan dengan mengurangi skor rata-rata kinerja dari skor rata-rata kepentingan. Tingkat kualitas yang baik dicirikan oleh nilai positif, $Q_i(\text{gap}) \geq 0$, menandakan bahwa kualitas yang ada sudah sesuai dengan yang diharapkan. Sebaliknya, untuk tingkat kualitas yang kurang baik, nilai negatif, $Q_i(\text{gap}) \leq 0$, mengindikasikan bahwa kualitas aktual belum mencapai standar yang diinginkan.

Analisis kesenjangan dapat diselesaikan menggunakan perhitungan sebagai berikut [60]:

$$Q_i(\text{Gap}) = \text{Per}(i) - \text{Imp}(i) \dots\dots\dots(5.5)$$

Keterangan :

$Q_i(\text{Gap})$ = tingkat kesenjangan

$Perf(i)$ = nilai kualitas yang dirasakan (*Performance*)

$Imp(i)$ = nilai kualitas yang diharapkan (*Importance*)

Tabel 5. 62 Hasil Analisis Kesenjangan (GAP)

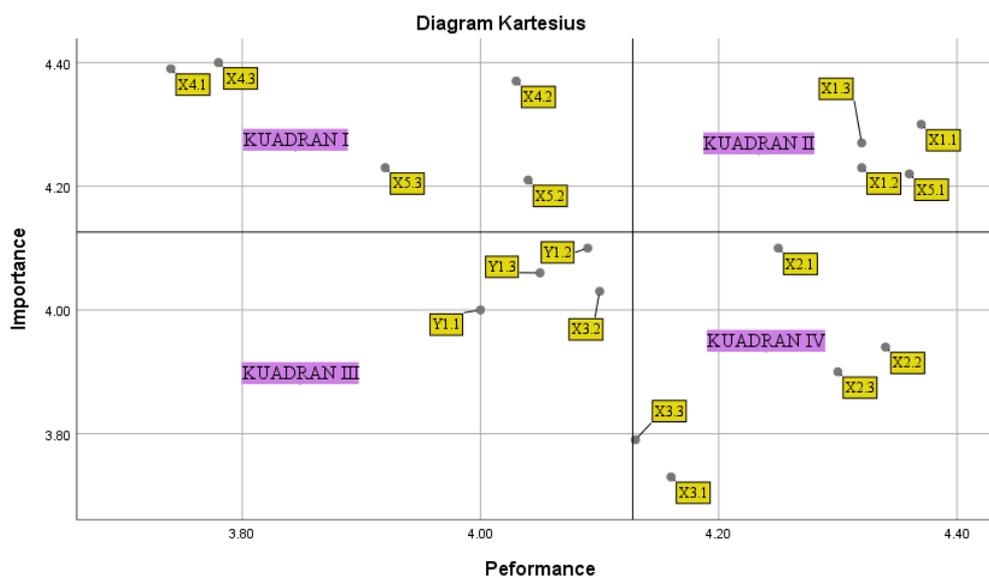
No	Kode Indikator	Rata-rata Kinerja (Xi)	Rata-rata Kepentingan (Yi)	GAP
1	X1.1	4,37	4,3	0,07
2	X1.2	4,32	4,23	0,09
3	X1.3	4,32	4,27	0,05
4	X2.1	4,25	4,1	0,15
5	X2.2	4,35	3,94	0,41
6	X2.3	4,3	3,9	0,40
7	X3.1	4,16	3,73	0,43
8	X3.2	4,1	4,03	0,07
9	X3.3	4,13	3,79	0,34
10	X4.1	3,74	4,39	-0,65
11	X4.2	4,03	4,37	-0,34
12	X4.3	3,78	4,4	-0,62
13	X5.1	4,35	4,22	0,13
14	X5.2	4,04	4,21	-0,17
15	X5.3	3,93	4,23	-0,30
16	X6.1	4	4	0,00
17	X6.2	4,09	4,1	-0,01
18	X6.3	4,05	4,06	-0,01
Total		74,30	74,31	0,04
Total Rata-rata		4,13	4,13	0,00

Berdasarkan tabel 5.62 diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan aplikasi Google Drive yang dirasakan saat ini belum sepenuhnya memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna, ada 11 indikator yaitu pada variabel *information quality* pada indikator X1.1, X1.2, X1.3. Variabel *security* pada indikator X2.1, X2.2, X2.3. Variabel *efficiency* pada indikator X3.1, X3.2,

X3.3. Variabel *fullfillment* indikator ke X5.1 dan variabel *user satisfaction* pada indikator X6.1 yang sudah memenuhi kualitas ideal yang diharapkan oleh pengguna. Karena nilai Q_i gap lebih atau sama dengan 0.

5.10.3 Analisis Kuadran IPA

Analisis kuadran digunakan untuk mengetahui tanggapan pengguna terhadap atribut yang diurutkan berdasarkan kepentingan (*Importance*) dan kinerja (*Performance*). Ada empat bagian analisis kuadran, dengan atribut kepentingan ditunjukkan pada garis sumbu X dan atribut kinerja ditunjukkan pada garis sumbu Y [61].



Gambar 5. 5 Hasil Analisis Kuadran IPA

Berdasarkan grafik diagram kartesius IPA pada Gambar 5.5, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan *performance* dan *importance* pada layanan aplikasi Google Drive dapat dikelompokkan sebagai berikut :

1. Kuadran I “Tingkatkan Kinerja” (*high importance & low performance*)

Kuadran ini berada di kiri atas menunjukkan bahwa peningkatan kinerja adalah prioritas utama. Dengan memuat atribut-atribut yang mempunyai tingkat kepentingan relatif tinggi namun tidak memenuhi harapan pengguna.

Berikut ini atribut yang termasuk kedalam kuadran I adalah :

- a. X4.1 : Aplikasi Google Drive dapat menangani pelayanan kepada pengguna dengan baik.
- b. X4.2 : Aplikasi Google Drive menangani permasalahan yang ada dengan segera.
- c. X4.3 : Waktu respon setiap proses pada aplikasi Google Drive dapat dilakukan dengan cepat.
- d. X5.2 : File dokumen yang terhapus dapat di back up Kembali oleh aplikasi.
- e. X5.3 : Waktu pada saat menyimpan data dokumen sangat cepat.

2. Kuadran II “Pertahankan Kinerja” (*high importance & high performance*)

Kuadran yang terletak di sebelah kanan atas menunjukkan bahwa kinerja yang sudah memenuhi harapan pengguna serta berusaha untuk mempertahankannya. Kuadran II memiliki fitur yang sangat penting dengan tingkat kepuasan yang relatif tinggi, dan karena itu harus dipertahankan.

Berikut ini atribut yang termasuk kedalam kuadran II adalah :

- a. X1.1 : Saat menjalankan aplikasi sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna.
- b. X1.2 : Tulisan yang disampaikan dalam aplikasi mudah dipahami.
- c. X1.3 : Menyediakan halaman yang menjelaskan fitur aplikasi.

d. X5.1 : File dokumen yang dimasukkan di aplikasi Google Drive dapat disimpan dengan baik.

3. Kuadran III “Prioritas Rendah” (*low importance & low performance*)

Kuadran ini memiliki prioritas rendah karena berada di sebelah kiri bawah. Di kuadran ini, atribut memiliki tingkat kepentingan yang relatif rendah, kinerja yang buruk, dan tingkat kepuasan yang relatif rendah, sehingga berdampak kecil pada manfaat yang dirasakan pengguna. Berikut ini atribut yang masuk kedalam kuadran III adalah :

- a. X3.2 : Aplikasi Google Drive memungkinkan anda mendapat apa yang dibutuhkan secara tepat.
- b. Y1.1 : Kualitas layanan aplikasi Google Drive telah sesuai dengan harapan yang diinginkan.
- c. Y1.2 : Secara keseluruhan menyukai fitur yang ditawarkan oleh aplikasi Google Drive.
- d. Y1.3 : Pengguna akan memberikan rekomendasi layanan aplikasi Google Drive kepada orang lain.

4. Kuadran IV “Cenderung Berlebihan” (*low importance & high performance*)

Kuadran di sebelah kanan bawah dianggap terlalu berlebihan oleh pengguna yang sangat puas karena memiliki fitur dengan tingkat kepentingan yang rendah. Item yang masuk ke dalam kuadran ini harus dialihkan sumber dayanya ke kuadran I atau kuadran II, yang memiliki prioritas yang lebih tinggi. Berikut ini atribut yang masuk kedalam kuadran IV adalah :

- a. X2.1 : Aplikasi Google Drive memiliki keamanan dalam menjaga keseluruhan informasi pengguna.
- b. X2.2 : Aplikasi Google Drive melindungi data terkait dokumen, foto, video, dan lain-lain.
- c. X2.3 : Fitur aplikasi Google Drive memerlukan hak akses.
- d. X3.1 : Aplikasi Google Drive mudah digunakan.
- e. X3.3 : Aplikasi Google Drive mudah di akses.

5.10.4 Rekomendasi Pada Aplikasi Google Drive Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan terdapat 4 atribut pada kuadran II yang perlu dipertahankan, yaitu:

- a. X1.1 : Saat menjalankan aplikasi sesuai dengan apa yang diinginkan pengguna.
- b. X1.2 : Tulisan yang disampaikan dalam aplikasi mudah dipahami.
- c. X1.3 : Menyediakan halaman yang menjelaskan fitur aplikasi.
- d. X5.1 : File dokumen yang dimasukkan di aplikasi Google Drive dapat disimpan dengan baik.