

BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

4.1. Karakteristik Responden

Responden dalam penelitian yang telah dilakukan penulis yaitu semua karyawan pengguna sistem yang bekerja pada hotel berbintang tiga-lima kota Semarang. Dari 55 kuesioner yang telah disebar pada bulan Desember 2021-Januari 2022, mendapati 46 kuesioner dikembalikan dan seluruhnya dapat diolah. Kuesioner kembali bersumber dari 9 hotel: Santika, Ha-Ka, Neo Candi, MG Suites, Grand Arkenso, PO Hotel, Ciputra, Tentrem, Holiday Inn. Sisa hotel lain menolak untuk mengisi kuesioner karena berbagai macam alasan, seringkali karena terkendala Pandemi Covid-19.

Tabel 4. 1 Tabel Pengembalian Kuisisioner

No	Nama Hotel	Jumlah Disebar	Jumlah Kembali	Jumlah Diolah
1	Santika	10	8	8
2	Ha-Ka	10	7	7
3	Neo Candi	5	5	5
4	MG Suites	5	5	5
5	Grand Arkenso	5	3	3
6	PO Hotel	5	5	5
7	Ciputra	5	5	5
8	Tentrem	5	5	5
9	Holiday Inn	5	3	3
	Total	55	46	46

Sumber: Data primer diolah (2022)

4.2. Gambaran Umum Responden

Informasi yang didapatkan diklasifikasi sesuai dengan jabatan, nama sistem, jenis kelamin, usia, pendidikan dan penggunaan sistem.

Tabel 4. 2 Gambaran Umum dan Compare Mean Responden

Keterangan		Frek	Mean			
			KS	KI	KL	KP
Jabatan	Manajer	9	3.8711	3.7600	3.9556	4.0111
	Staff	37	4.1168	4.0543	4.1135	4.1081
	Sig.		0,187	0,228	0,330	0,468
Nama Sistem	<i>Financial System</i>	8	4.0837	3.9988	3.8500	4.0125
	FOS	8	4.2288	3.6663	4.0250	4.0625
	<i>Hotel System</i>	10	3.9500	3.9340	4.3000	4.1400
	NLS	5	4.0340	3.9020	4.2800	4.2400
	<i>Opera Cloud</i>	5	3.8000	3.7340	4.0400	3.9400
	<i>Opera Micros</i>	5	4.2000	4.3340	4.0400	4.0200
	VHP	5	4.1980	4.6680	4.0000	4.2200
	Sig.		0,758	0,125	0,399	0,796
Jenis Kelamin	L	23	4.0722	4.0439	4.1304	4.0870
	P	23	4.0652	3.9496	4.0348	4.0913
	Sig.		0,963	0,628	0,458	0,967
Usia	21-35	25	4.0128	4.1936	4.0800	4.0920
	36-50	21	4.1352	3.7624	4.0857	4.0857
	Sig.		0,412	0,023	0,965	0,953
Pendidikan	D3	26	4.0381	4.0838	4.1000	4.1654
	S1	20	4.1085	3.8835	4.0600	3.9900
	Sig.		0,639	0,306	0,759	0,097
Penggunaan Sistem	1-2.5	29	4.1031	4.1614	4.1379	4.1276
	2.6-5	17	4.0100	3.7159	3.9882	4.0235
	Sig.		0,546	0,023	0,260	0,343

Sumber: Data primer diolah (2022)

Responden dengan jabatan Manajer berjumlah 9 orang; dan Staff dengan jumlah 37 orang. Hal tersebut menggambarkan karyawan pengguna sistem yang berprofesi di hotel berbintang tiga-lima kota Semarang yang menjadi responden lebih banyak dengan jabatan Staff. Responden yang menggunakan sistem Financial System ada 8 orang; FOS 8 orang; *Hotel System* 10 orang; NLS 5 orang; *Opera Cloud* 5 orang; *Opera Micros* 5 orang; dan VHP 5 orang. Hal tersebut menggambarkan karyawan pengguna sistem yang berprofesi di hotel berbintang tiga-lima kota Semarang yang menjadi responden lebih banyak yang menggunakan

sistem *Hotel System*. Responden yang memiliki jenis kelamin laki-laki terdapat 23 orang dan karyawan berjenis kelamin perempuan terdapat 23 orang. Hal tersebut menggambarkan karyawan pengguna sistem yang berprofesi di hotel berbintang tiga-lima kota Semarang yang menjadi responden memiliki jenis kelamin perempuan serta laki-laki yang sama banyak. Responden penelitian ini dengan usia 21-35 tahun terdapat 25 orang, serta 36-50 tahun terdapat 21 orang. Jadi karyawan pengguna sistem yang bekerja pada hotel berbintang tiga-lima kota Semarang yang terdapat dalam penelitian ini lebih banyak dari usia 21-35 tahun. Informan yang menempuh pendidikan D3 terdapat 26 orang, serta responden dengan pendidikan akhir S1 terdapat 20 orang. Hal tersebut menggambarkan karyawan pengguna sistem yang bekerja pada hotel berbintang tiga-lima kota Semarang yang berpartisipasi dalam penelitian ini lebih banyak menempuh pendidikan hingga D3. Responden yang menunjukkan lama penggunaan sistem 1-2,5 tahun terdapat 29 orang; serta lama penggunaan sistem selama 2,6-5 tahun terdapat 17 orang. Hal tersebut memberikan gambaran karyawan pengguna sistem yang bekerja pada hotel berbintang tiga-lima kota Semarang yang berpartisipasi dalam penelitian ini lebih banyak dengan lama penggunaan sistem 1-2,5 tahun.

4.3. Uji Alat Pengumpulan Data

4.3.1. Uji Validitas

Pengujian ini dilakukan guna mengetahui jika tiap-tiap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner dapat menunjukkan suatu hal yang diukur oleh kuisisioner yang digunakan. Intinya hal ini untuk mengukur apakah indikator yang terdapat didalamnya sudah tepat (Murniati dkk, 2013).

Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi

Indikator	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
KS1	0.803	0.833	Valid
KS2	0.810	0.833	Valid
KS3	0.812	0.833	Valid
KS4	0.797	0.833	Valid
KS5	0.824	0.833	Valid
KS6	0.791	0.833	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* KS1-KS6 \leq nilai *Cronbach's Alpha* instrument sebesar 0,833. Jadi perhitungan ini menunjukkan jika pertanyaan yang terdapat dalam penelitian valid dan mampu dipergunakan untuk mengukur variabel KS yang terdapat di penelitian ini.

Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas Informasi

Indikator	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
KI1	0.916	0.920	Valid
KI2	0.918	0.920	Valid
KI3	0.900	0.920	Valid
KI4	0.896	0.920	Valid
KI5	0.902	0.920	Valid
KI6	0.899	0.920	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* KI1-KI6 \leq dari nilai *Cronbach's Alpha* instrumen dengan nilai 0,920. Jadi perhitungan ini menunjukkan jika pertanyaan yang terdapat dalam penelitian valid dan mampu dipergunakan dipergunakan untuk mengukur variabel kedua yaitu KI dalam penelitian ini.

Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Layanan

Indikator	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
KL1	0.746	0.775	Valid
KL2	0.727	0.775	Valid
KL3	0.717	0.775	Valid
KL4	0.733	0.775	Valid
KL5	0.741	0.775	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* KL1-KL5 \leq dari nilai *Cronbach's Alpha* instrument menunjukkan nilai 0,775. Jadi perhitungan ini menunjukkan jika pertanyaan yang terdapat dalam penelitian valid dan mampu dipergunakan untuk mengukur variabel kedua yaitu KL dalam penelitian ini.

Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pengguna

Indikator	<i>Cronbach's Alpha if Item Deleted</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
KP1	0.792	0.800	Valid
KP2	0.794	0.800	Valid
KP3	0.788	0.800	Valid
KP4	0.779	0.800	Valid
KP5	0.791	0.800	Valid
KP6	0.795	0.800	Valid
KP7	0.771	0.800	Valid
KP8	0.768	0.800	Valid
KP9	0.775	0.800	Valid
KP10	0.771	0.800	Valid

Sumber: Data primer diolah (2022)

Nilai *Cronbach's Alpha if Item Deleted* KP1-KP10 \leq dari nilai *Cronbach's Alpha* instrumen menunjukkan nilai sebesar 0,800. Jadi perhitungan ini menunjukkan jika pertanyaan yang terdapat dalam penelitian valid dan mampu dipergunakan untuk mengukur variabel kedua yaitu KP yang terdapat pada pengujian ini.

4.3.2. Uji Reliabilitas

Menunjukkan jika kuesioner yang disebarluaskan dalam penelitian yakni kuisoner terjamin reliabilitasnya. Kuesioner yang menunjukkan keandalan yaitu kuisoner yang terus-menerus stabil. Pengujian ini dipergunakan untuk menunjukkan data, instrument penelitian ataupun kuesioner yang konsisten (Murniati dkk, 2013). Pegujian ini berhasil pada saat nilai *cronbach alpha* berkisar pada nilai 0,7-0,9 yang menunjukkan kuesioner masuk dalam golongan reliabel tinggi dan pada saat nilai *cronbach alpha* menunjukkan nilai lebih dari 0,9 berarti kuesioner termasuk dalam golongan reliabel sempurna (Murniati dkk, 2013).

Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi (KS)	0,833	Reliabel Tinggi
Kualitas Informasi (KI)	0,920	Reliabel Sempurna
Kualitas Layanan (KL)	0,775	Reliabel Tinggi
Kepuasan Pengguna (KP)	0,800	Reliabel Tinggi

Sumber: Data primer diolah (2022)

Nilai *cronbach alpha* variabel Kualitas Sistem Informasi (KS), Kualitas Layanan (KL) dan Kepuasan Pengguna (KP) menunjukkan nilai yang berada diantara 0,7-0,9 yang termasuk dalam golongan reliabel tinggi, sedangkan nilai *cronbach alpha* Kualitas Informasi (KI) menunjukkan nilai berada diatas 0,9 jadi KI termasuk dalam golongan reliable sempurna.

4.4. Statistik Deskriptif

Berguna untuk menunjukkan nilai dari jawaban yang terdapat dalam kuesioner terhadap indikator yang terdapat dalam penelitian ini. Hal pertama yang

dijalankan yaitu melakukan pembagian kategori hingga terdapat tiga bagian : rendah, sedang, dan tinggi. Hal selanjutnya yang dilakukan yaitu membuat rentang skala dari klasifikasi yang telah dihitung awalnya dengan menggunakan rumus :

$$RS = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$RS = \frac{5 - 1}{3} = 1,33$$

Tabel 4. 8 Kategori Rentang Skala

Rentang Skala	Kategori
1,00 – 2,33	Rendah
2,34 – 3,66	Sedang
3,67 – 5,00	Tinggi

Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
Kualitas Sistem Informasi (KS)	1-5	2-5	4,07	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Kualitas Informasi (KI)	1-5	3-5	4,00	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Kualitas Layanan (KL)	1-5	2-5	4,08	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Kepuasan Pengguna (KP)	1-5	3-5	4,09	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi

Sumber: Data primer diolah (2022)

Perhitungan statistik deskriptif menunjukkan jika jawaban yang diberikan oleh responden dari keseluruhan variabel: Kualitas Sistem Informasi (KS), Kualitas Informasi (KI), Kualitas Layanan (KL); Kepuasan Pengguna (KP) termasuk kategori tinggi.

Tabel 4. 10. Statistik Deskriptif Kualitas Sistem Informasi

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KS1	1-5	3-5	4.15	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS2	1-5	3-5	4.11	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS3	1-5	3-5	4.15	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS4	1-5	2-5	4.15	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS5	1-5	2-5	3.93	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KS6	1-5	3-5	3.91	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4,07				Tinggi

Sumber: Data primer diolah (2022)

Perhitungan statistik deskriptif menggambarkan jika Kualitas Sistem Informasi (KS) menunjukkan nilai sebesar 4,07 dan hal tersebut tergolong dalam kategori sedang namun menuju tinggi. Hal tersebut berarti kesan responden sangat bagus mengenai integrasi atas seluruh unsur yang ada dalam sistem hingga menghasilkan informasi yang berkualitas.

Tabel 4. 11. Statistik Deskriptif Kualitas Informasi

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KI1	1-5	3-5	4.02	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI2	1-5	3-5	3.87	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI3	1-5	3-5	4.02	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI4	1-5	3-5	4.02	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI5	1-5	3-5	4.07	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KI6	1-5	3-5	3.98	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4,00				Tinggi

Sumber: Data primer diolah (2022)

Perhitungan statistik deskriptif menggambarkan jika Kualitas Informasi (KI) menunjukkan nilai sebesar 4.00 dan termasuk dalam klasifikasi sedang namun menuju tinggi. Hal ini berarti persepsi responden sangat bagus mengenai informasi yang akurat dan tepat tanpa ada kesalahan dan mampu memenuhi kebutuhan perusahaan.

Tabel 4. 12. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KL1	1-5	3-5	4.04	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL2	1-5	3-5	4.22	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL3	1-5	3-5	3.89	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL4	1-5	3-5	4.02	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KL5	1-5	2-5	4.24	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4,08				Tinggi

Sumber: Data primer diolah (2022)

Perhitungan statistik deskriptif menggambarkan jika Kualitas Layanan (KL) menunjukkan nilai 4,08 yang dapat diklasifikasikan dalam kelas tinggi. Hal ini berarti persepsi responden sangat bagus mengenai layanan yang diberikan perusahaan pengembang sistem.

Tabel 4. 13. Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna

Variabel	Kisaran Teoritis	Kisaran Empiris	Rata-rata Empiris	Range Kategori			Ket
				Rendah	Sedang	Tinggi	
KP1	1-5	3-5	4.07	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP2	1-5	3-5	4.11	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP3	1-5	3-5	4.17	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP4	1-5	3-5	4.04	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP5	1-5	3-5	4.02	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP6	1-5	3-5	4.07	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP7	1-5	3-5	4.11	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP8	1-5	3-5	4.11	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP9	1-5	3-5	4.09	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
KP10	1-5	3-5	4.11	1 – 2,33	2,34 – 3,66	3,67 – 5	Tinggi
Rata - rata			4,09				Tinggi

Sumber: Data primer diolah (2022)

Perhitungan statistik deskriptif menggambarkan jika Kepuasan Pengguna (KP) menunjukkan nilai 4,09 yang akan masuk dalam kelas sedang namun menuju tinggi. Hal ini berarti persepsi responden sangat bagus mengenai evaluasi antara harapan dan kenyataan yang dialami pengguna dalam menjalankan sebuah sistem informasi.

4.5. Uji Asumsi Klasik

4.5.1. Uji Normalitas

Berguna menunjukkan jika informasi yang ada pada peneliti ini yaitu data empiris dan memenuhi hakikatnya. Hakikat naturalistic menggambarkan padangan jika segala sesuatu yang terjadi didunia ini berjalan dengan wajar dan memiliki pola. Data yang ada dalam penlitian menunjukkan normalitas jika nilai sig > 0,05 (Murniati dkk, 2013).

Pengujian ini berguna dalam menunjukkan jika informasi yang ada pada

Tabel 4. 14. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		46
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0E-7
	Std. Deviation	.30884269
Most Extreme Differences	Absolute Positive	.099
	Negative	-.091
Kolmogorov-Smirnov Z		.671
Asymp. Sig. (2-tailed)		.759

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Data primer diolah (2022)

Nilai Sig dalam penelitian ini menunjukkan nilai sebesar 0,759 > 0,05 dari pengujian yang telah dijalankan menunjukkan jika data dalam penelitian yang telah dilaksanakan terdistribusi normal.

4.5.2 Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini menunjukkan situasi pada saat keberagaman variabel independen bervariasi dalam data yang telah dikumpulkan dalam penelitian. Terdapat asumsi dalam metode regredi yang menyatakan jika error mempunyai

keragam yang mirip atas tiap sampel nya. Dalam penelitian dapat dikatan terbebas dari heterokedastisitas jika nilai sig >0,05 (Murniati dkk., 2013:65).

Tabel 4. 15. Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.881	.371		2.372	.022
	KS	-.070	.053	-.207	-1.318	.195
	KI	-.026	.040	-.102	-.651	.519
	KL	-.058	.058	-.149	-.995	.325

a. Dependent Variable: ABSRES
Sumber: Data primer diolah (2022)

Seluruh variabel independen : Kualitas Sistem Informasi (KS); Kualitas Informasi (KI); Kualitas Layanan (KL) menunjukkan perhitungan nilai sig. > 0,05 jadi data yang didapati dalam pengujian ini yakni data yang bebas atas permasalahan heteroskedastisitas.

4.5.3. Uji Multikolinearitas

Berkaitan mengenai hubungan linear pasti. (Gujarati, 2012 dalam Murniati dkk., 2013). Baik tidaknya uji multikolinearitas ini diperlihatkan dari nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Sebuah design regresi dapat disebutkan terbebas atas multikolinearitas pada saat menunjukkan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF kurang dari 10 (Murniati dkk., 2013:71).

Tabel 4. 16. Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	1.597	.710		2.250	.030	
	KS	.194	.101	.271	1.918	.062	.902
	KI	.212	.077	.389	2.753	.009	.903
	KL	.210	.111	.255	1.891	.065	.993

a. Dependent Variable: KP
Sumber: Data primer diolah (2022)

Kualitas Sistem Informasi (KS); Kualitas Informasi (KI); Kualitas Layanan (KL) menunjukkan perhitungan nilai *tolerance* > 0,10 dan menunjukkan perhitungan nilai VIF < 10 jadi dalam penelitian ini seluruh variabel yang telah diuji bebas atas permasalahan multikolinearitas

4.6. Uji Model Fit (Uji F)

Ujian atas model yang terdapat dalam penelitian apakah sudah fit dalam mengira-ngira variabel dependen. Pengujian ini dapat dikatakan signifikan jika mampu menunjukkan nilai uji statistiknya < 0,05 (Ghozali, 2011).

Tabel 4. 17. Uji Model Fit (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1.372	3	.457	4.476	.008 ^b
	Residual	4.292	42	.102		
	Total	5.665	45			

a. Dependent Variable: KP
 b. Predictors: (Constant), KL, KI, KS
 Sumber: Data primer diolah (2022)

Dalam penelitian ini menunjukkan nilai sig. F 0,008 < 0,05 hal ini menggambarkan jika model ini fit untuk dapat dipergunakan dan model regresi mampu dipakai untuk memperkirakan Kepuasan Pengguna (KP).

4.7. Uji Koefisien Determinasi

Uji *adjusted R²* berpondar diantara nol dan satu, semakin hasil dekat dengan satu menggambarkan jika variabel independen menyajikan informasi yang sangat lengkap yang diperlukan untuk menilai variabel dependen (Ghozali, 2011).

Tabel 4. 18. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.492 ^a	.242	.188	.31968

a. Predictors: (Constant), KL, KI, KS
 Sumber: Data primer diolah (2022)

Penelitian yang telah dilaksanakn penulis nilai *Adjusted R²* menunjukkan angka sebesar 0,188 yang memiliki arti daya penjelas ketiga variabel independen: Kualitas Sistem Informasi (KS); Kualitas Informasi (KI); Kualitas Layanan (KL) terhadap variabel dependen: Kepuasan Pengguna (KP) dengan nilai sebanyak 18,8% sisanya berarti dipengaruhi oleh berbagai macam variabel lain yang ada diluar penelitian yang telah dilakukan ini.

4.8. Uji Hipotesis

Pengujian ini memiliki tiga variabel independen: Kualitas Sistem Informasi (KS); Kualitas Informasi (KI); Kualitas Layanan (KL) dan satu variabel dependen: Kepuasan Pengguna (KP).

Tabel 4. 19. Uji Hipotesis

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Kesimpulan
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.597	.710		2.250	.030	
	KS	.194	.101	.271	1.918	.062	Ditolak
	KI	.212	.077	.389	2.753	.009	Diterima
	KL	.210	.111	.255	1.891	.065	Ditolak

a. Dependent Variable: KP

Sumber: Data primer diolah (2022)

$$KP = 1,597 + 0,194 KS + 0,212 KI + 0,210 KL + e$$

Keterangan:

- KP = Kepuasan Pengguna
- β_0 = Intersep
- $\beta_1-\beta_3$ = Koefisien
- KS = Kualitas Sistem Informasi
- KI = Kualitas Informasi
- KL = Kualitas Layanan
- e = Error

1. Hipotesis 1

Kualitas Sistem Informasi (KS) menunjukkan nilai sig bernilai $0,062 > 0,05$ dan $\beta_1 0,194 > 0$. Artinya kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Dapat dikatakan jika hipotesis 1 dalam pengujian ini menunjukkan jika kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem **ditolak**.

2. Hipotesis 2

Kualitas Informasi (KI) menunjukkan nilai sig bernilai $0,009 < 0,05$ dan $\beta_2 0,212 > 0$. Hal tersebut dapat dikatakan jika hipotesis kedua dalam pengujian ini menunjukkan jika kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem **diterima**.

3. Hipotesis 3

Kualitas Layanan (KL) menunjukkan nilai sig bernilai $0,065 > 0,05$ dan $\beta_3 0,210 > 0$. Artinya kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Dapat dikatakan jika hipotesis ketiga dalam penelitian ini yaitu kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem **ditolak**.

4.9. Pembahasan

4.9.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Hipotesis Pertama menunjukkan jika kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem **ditolak**. Hal tersebut memiliki arti bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

sistem. Walaupun sistem informasi akuntansi hotel mudah dipelajari, mudah digunakan, dapat menyesuaikan keinginan pengguna, dan berkualitas dalam memenuhi kebutuhan tetapi jika sistem informasi akuntansi hotel tidak mampu menemukan kesalahan dan dapat diakses oleh pihak tidak berkepentingan akan mengurangi kepuasan pengguna sistem. Hal ini berarti, bagi user sekarang sistem mudah digunakan atau mudah dipelajari tidak begitu penting dikarenakan hotel yang besar sudah memiliki implementasi sistem yang pasti rapi. Sebagai contoh: pegawai akan di-*training* dahulu sehingga user berpikir mudah atau susah sistem tidak akan berpengaruh karena akan diajari terlebih dahulu. Hasil riset ini sesuai dengan riset Tan,dkk (2015) yang memberikan hasil bahwa kualitas sistem informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.

4.9.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Hipotesis Kedua yang menunjukkan jika KI memiliki pengaruh positif terhadap KP diterima. Berarti jika suatu sistem mampu menyajikan informasi yang berkualitas maka akan menunjukkan kepuasan dari pengguna sistem akan naik. Kualitas informasi disini bisa didefinisikan sebagai *perceived usefulness* yang berarti jika seseorang percaya akan suatu sistem maka akan digunakan. Sebaliknya jika seseorang tidak percaya dan merasa tidak terpakai maka tidak akan digunakan (Jogiyanto, 2007).

Kualitas informasi merupakan hasil akhir dimana dikeluarkan oleh sistem. Dimensi yang dipakai dalam menilai kualitas informasi yaitu: autentik, akurasi, kelengkapan, keunikan, timeless, relevansi, *comprehensibility*, presisi, dan *informativeness*. Jika informasi yang dihasilkan baik maka keputusan yang diambil

akan semakin tepat. Jika keluaran yang dihasilkan sistem informasi yaitu informasi kurang berkualitas maka memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Pengguna dari sistem akan berekspektasi dengan memakai sistem pengguna akan mendapatkan informasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Sistem Informasi yang secara terus menerus menyajikan informasi dengan tepat, cepat, dan sesuai kebutuhan pengguna akan memberikan pengaruhnya pada kepuasan pengguna. Jika kualitas informasi yang mampu di hasilkan baik memberikan dampak bagi kepuasan dari pengguna sistem melambung tinggi.

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan kesesuaian dengan hasil penelitian terdahulu. Ranti (2013) melakukan pengujian karyawan yang menjadi pengguna sistem di Kodam I/Bukit Barisan menunjukkan jika *information system* memberikan pengaruh yang positif atas kepuasan user. Prasojo dan Pratomo (2015) melakukan penelitian menunjukkan jika kualitas informasi memberikan pengaruh positif atas perasaan puas pegguan sistem.

4.9.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem

Hipotesis Ketiga menunjukkan jika kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem **ditolak**. Hal tersebut memiliki arti bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Walaupun teknisi bagian teknologi informasi hotel dapat memberikan respon cepat terhadap permintaan pengguna, dapat dihubungi saat terjadi masalah dan mengerti permasalahan yang terjadi pada sistem, tetapi jika teknisi bagian teknologi informasi tidak memberikan garansi terhadap sistem yang diimplementasikan dan memahami kebutuhan sistem akan mengurangi kepuasan pengguna sistem. Apalagi

user sekarang mementingkan layanan garansi dan menganggap *IT Support* sudah sewajarnya. Implementasi ERP tanpa *IT support* sudah ketinggalan zaman karena bagi *user* sekarang yang terpenting adalah layanan garansi. Hasil riset ini sesuai dengan riset Tan,dkk (2015) yang memberikan hasil bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem.

