

## Penerapan Model DeLone dan McLean Dalam Menganalisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru di BAKP Universitas Negeri Gorontalo

Fauzia Olvionita F. Baginda<sup>1</sup>, Rahman Takdir<sup>2</sup>, Alfian Zakaria<sup>3</sup>.

<sup>123</sup>Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Negeri Gorontalo.

<sup>a</sup>Email : [olvionitabaginda@gmail.com](mailto:olvionitabaginda@gmail.com) , [rahman.takdir@ung.ac.id](mailto:rahman.takdir@ung.ac.id) , [alfian.zakaria@ung.ac.id](mailto:alfian.zakaria@ung.ac.id)

---

### Abstract

*The New Student Registration (PMB) application, developed and utilized in 2019, serves as a registration platform for new students and provides information on the available study programs at Universitas Negeri Gorontalo. This study addresses the issue of the absence of a “forgot signature” button. The study aims to analyze user satisfaction with the PMB application using the DeLone and McLean model. The model variables include System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, and Net Benefits. The findings indicate that the average user satisfaction with the PMB application, derived from each variable, is 79. This indicates that user satisfaction is categorized as fairly good. This study demonstrates that the performance of the PMB application system is operating quite effectively. Based on the nine hypotheses tested, eight were found to have a significant effect, including System Quality on User Satisfaction, System Quality on Use, Information Quality on User Satisfaction, Information Quality on Use, Service Quality on Use, Use on User Satisfaction, User Satisfaction on Net Benefits, and Use on Net Benefits. One Hypothesis, Service Quality on User Satisfaction, was found to have an insignificant effect.*

**Keywords:** DeLone and McLean Model, User Satisfaction, PMB Application

### Abstrak

Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) merupakan aplikasi pendaftaran yang dibuat dan digunakan pada tahun 2019. Selain berfungsi sebagai tempat pendaftaran untuk mahasiswa baru ada juga informasi daftar program studi yang ada di Universitas Negeri Gorontalo, Masalah pada penelitian ini yaitu belum adanya button lupa signature. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis kepuasan pengguna pada aplikasi pendaftaran mahasiswa baru (PMB) menggunakan model DeLone dan McLean. Variabel model DeLone dan McLean yaitu Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Penggunaan (*Use*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), dan Manfaat Bersih (*Net Benefits*). Hasil dari penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pengguna dengan penggunaan aplikasi PMB yang didapatkan dari masing – masing variabel perhitungan Tingkat Capaian Responden aplikasi PMB berada pada nilai rata – rata 79% yang artinya tingkat kepuasan pengguna masuk dalam kategori cukup baik. Penelitian ini menunjukkan kinerja sistem aplikasi PMB sudah berjalan dengan cukup baik. Berdasarkan sembilan hipotesis yang telah diuji dan mendapatkan hasil bahwa delapan hipotesis memiliki pengaruh signifikan yaitu *System Quality* terhadap *User Satisfaction*, *System Quality* terhadap *Use*, *Information Quality* terhadap *User Satisfaction*, *Information Quality* terhadap *Use*, *Service Quality* terhadap *Use*, *Use* terhadap *User Satisfaction*, *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits*, *Use* terhadap *Net Benefits* dan satu hipotesis yang memiliki pengaruh insignifikan yaitu *Service Quality* terhadap *User Satisfaction*.

**Kata Kunci :** Model DeLone dan McLean, Kepuasan Pengguna, Aplikasi PMB

## 1. Pendahuluan

Penerimaan mahasiswa baru (PMB) ialah salah satu prosedur terpenting yang dilakukan dalam pendidikan tinggi. Dalam prosedur ini, calon mahasiswa sering kali mendatangi lembaga pilihan mereka untuk mendaftar dengan memberikan dokumen yang diperlukan sesuai dengan pedoman. Prosedur ini telah berubah dengan diperkenalkannya sistem informasi penerimaan mahasiswa baru yang dikendalikan oleh universitas. Calon mahasiswa kini bisa memanfaatkan metode yang ditawarkan untuk mendaftar tanpa harus datang langsung ke kampus. Sehingga, sistem informasi penerimaan mahasiswa baru termasuk sistem yang menjadi dasar yang diperlukan semua jenis lembaga atau universitas, bahkan termasuk lini depan pemasaran untuk menarik minat pendaftar.

Kapasitas mahasiswa baru di Perguruan Tinggi Negeri (PTN) diberi kuota yang terbatas sesuai dengan jalur yang akan dilalui oleh setiap mahasiswa baru. Bergantung pada cara penyampaian informasi mengenai proses penerimaan mahasiswa baru di PTN, masing-masing PTN memiliki pendekatan yang unik untuk menarik minat mahasiswa. Selain taktik promosi, status akreditasi juga berperan dalam keputusan mahasiswa untuk membuat pilihan terkait PTN dan PTS sebagai tempat studi selanjutnya.

Di Provinsi Gorontalo Terdapat 2 Perguruan Tinggi Negeri seperti Universitas Negeri Gorontalo dan Institut Agama Islam Negeri Sultan Amai Gorontalo. Masing – masing memiliki strategi ataupun informasi bagi pendaftaran mahasiswa baru. Di Universitas Negeri Gorontalo (UNG) ada aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru (PMB) yang setiap tahun digunakan untuk keperluan penerimaan mahasiswa baru. Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru dibuat dan digunakan pada tahun 2019, didalam aplikasi ini bukan hanya untuk pendaftaran saja tetapi ada informasi mengenai program studi yang berada di Universitas Negeri Gorontalo yang bisa diakses oleh calon mahasiswa baru.

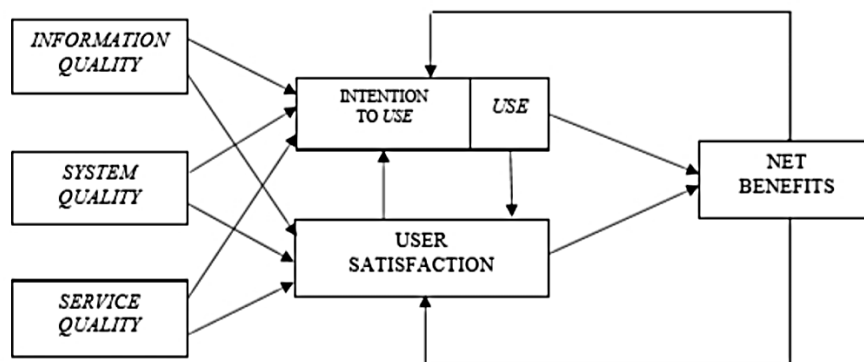
Dari observasi awal yang dilakukan, Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru belum adanya button lupa *signature* dan belum pernah diterapkan analisis terkait tingkat kepuasan pengguna menggunakan model DeLone dan McLean. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Lukum (2013) aplikasi pendaftaran mahasiswa baru di UNG belum adanya penelitian mengenai analisis tingkat kepuasan pengguna. Dari riset yang sudah dilakukan hanya terdapat Implementasi Sistem Informasi Akademik Universitas Negeri Gorontalo.

Salah satu model untuk menganalisis aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru ini adalah Model DeLone dan McLean. Model DeLone dan McLean mengidentifikasi enam variabel yang dapat dijadikan pengukuran model kesuksesan sistem informasi, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*user*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*). Analisis dengan menggunakan model ini lebih menekankan kepada kesuksesan pada saat sistem ini diimplementasikan dilihat dari enam variabel untuk pengguna pada aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru.

Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean dikenalkan pada tahun 1992 dan diperbaharui pada tahun 2003. Model DeLone dan McLean telah banyak digunakan pada beberapa penelitian empiris untuk menjelaskan kesuksesan dari suatu

sistem informasi (Mulyono, 2009). Model DeLone dan McLean (1992) terdiri dari enam variabel utama untuk mengukur kesuksesan suatu sistem, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional. Sementara Model DeLone & McLean (2003) menambahkan variabel kualitas layanan ke dalam modelnya, serta menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasional menjadi variabel keuntungan bersih (*net benefits*).

*DeLone and McLean Information Success Model* merupakan suatu model yang diciptakan untuk mengukur keberhasilan dari penerapan sebuah sistem informasi. Model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean disesuaikan dengan proses dan hubungan dari enam variabel sebagai pengukur kesuksesan suatu sistem, yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dampak individual (*individual impact*), serta dampak organisasional (*organizational impact*). Seiring berkembangnya zaman, model DeLone & McLean ini banyak diperdebatkan oleh para peneliti serta mendapatkan berbagai kritik dan saran. DeLone & McLean akhirnya memperbaharui model tersebut dengan melakukan beberapa penyesuaian. Model DeLone & McLean yang diperbaharui (2003) disajikan sesuai dengan Gambar 2.2 berikut:



**Gambar 1** Model Kesuksesan Sistem Informasi (DeLone dan McLean 2003)

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa pemilihan dimensi kesuksesan dan pengukuran yang dilakukan harus disesuaikan dengan tujuan dan konteks penelitian. Shannon dan Weaver (dalam DeLone dan McLean, 1992) berpendapat bahwa ada tiga tingkatan pengukuran kesuksesan suatu sistem. Pertama adalah tingkat teknis, pada tingkatan ini kesuksesan suatu sistem diukur berdasarkan keakuratan dan tingkat efisiensi suatu sistem dalam menghasilkan informasi. Kedua adalah tingkat semantik, pada tingkatan ini kesuksesan didasarkan pada keberhasilan informasi dalam menyampaikan makna yang dimaksudkan. Ketiga adalah tingkat efektivitas, pada tingkatan ini kesuksesan suatu sistem didefinisikan sebagai dampak yang dapat diberikan oleh informasi terhadap penerimaannya.

## 2. Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian terhadap Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru dilakukan dengan cara terlebih dahulu melakukan identifikasi masalah yaitu mencari tau apa saja masalah yang ada pada aplikasi tersebut kemudian merumuskan masalah kemudian pengumpulan data melalui kuesioner dan google formulir yang disebarakan kepada responden. Pengolahan data dilakukan menggunakan SmartPLS 4 dengan uji validitas dan uji reliabilitas. Menggunakan metode DeLone dan McLean. Berikut Gambar 1 adalah tahapan pada penelitian ini.

Tabel 1. Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pernyataan	Sumber
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> )	Keandalan ( <i>Reliability</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru memberikan performa yang baik dan dapat diandalkan karena jarang adanya kendala (error).	Delone & McLean (2003); Iivari (2005)
	Waktu Respon ( <i>Response Time</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru merespon dengan cepat sesuai permintaan saya.	
	Keamanan ( <i>Security</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru memberikan kenyamanan dan keamanan	
	Kemudahan digunakan ( <i>Ease of Use</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru bersifat <i>user friendly</i> sehingga mudah untuk digunakan	
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> )	Keakuratan ( <i>Accuracy</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru menyediakan informasi yang akurat	Delone & McLean (2003); Iivari (2005)
	Relevansi Kebutuhan ( <i>Relevance</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan.	
	Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru menyediakan informasi yang lengkap mencakup seluruh informasi yang dibutuhkan oleh pengguna	
	Ketepatan Waktu ( <i>Timeliness</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	
	Mudah dipahami ( <i>Understandability</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru menyediakan informasi yang mudah dipahami	
	Ketanggapan ( <i>Responsiveness</i> )	Ketika mendapat masalah, admin/operator Aplikasi	

Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> )		Pendaftaran Mahasiswa Baru menyelesaikan masalah pengguna dengan cepat.	Delone & McLean (2003); livari (2005)
	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru.	
	Empati ( <i>Empathy</i> )	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru memenuhi kebutuhan pengguna.	
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> )	Kecukupan	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru memenuhi kebutuhan pekerjaan saya.	Subiyakto <i>et al.</i> , (2016)
	Efektifitas	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru efektif dalam penggunaannya	
	Efisiensi	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru Efisiensi dalam penggunaannya	
	Kepuasan secara menyeluruh	Secara keseluruhan saya puas dengan kinerja Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru	
Penggunaan ( <i>Use</i> )	Penggunaan rutin ( <i>Daily Use</i> )	Saya selalu menggunakan Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru untuk mendaftar.	Davis (1989); Walczuchet <i>al.</i> , (2007); shin <i>et al.</i> , (2007)
	Sifat penggunaan ( <i>Nature of use</i> )	Saya menggunakan Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru untuk kepentingan pendaftaran.	
	Niat untuk menggunakan kembali ( <i>Intention to reuse</i> )	Saya berniat menggunakan kembali Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru.	
Manfaat bersih ( <i>Net Benefits</i> )	Penghematan biaya	Biaya penggunaan Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru terjangkau	Delone & McLean (2003); livari (2005)
	Hemat waktu	Waktu pencarian informasi pendaftaran pada Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru lebih cepat.	
	Peningkatan kinerja	Aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru menjadikan kinerja pengguna menjadi lebih baik.	

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil Analisis dan Model Pengukuran (*Outer Model*)

##### 1. *Convergent Validity*

Pengujian *Convergent Validity* dilakukan untuk melihat nilai *loading factor* yang menggambarkan besarnya korelasi antara setiap item indikator dengan konstruk atau variabelnya. Suatu dinyatakan valid jika mempunyai *loading factor* >0.5 terhadap konstruk dituju. Nilai dari *loading factor* dapat dilihat dari output outer loading dari hasil estimasi PLS Algorithm yang disajikan pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Convergent Validity*

	KI	KL	KP	KS	MB	P	Nilai yang ditetapkan	Kesimpulan
<b>KI1</b>	0.918							<b>Valid</b>
<b>KI2</b>	0.920							<b>Valid</b>
<b>KI3</b>	0.841							<b>Valid</b>
<b>KI4</b>	0.793							<b>Valid</b>
<b>KL1</b>		0.923						<b>Valid</b>
<b>KL2</b>		0.925						<b>Valid</b>
<b>KL3</b>		0.822						<b>Valid</b>
<b>KP1</b>			0.926					<b>Valid</b>
<b>KP2</b>			0.937					<b>Valid</b>
<b>KP3</b>			0.857					<b>Valid</b>
<b>KP4</b>			0.686				>0.5	<b>Valid</b>
<b>KS1</b>				0.707				<b>Valid</b>
<b>KS2</b>				0.724				<b>Valid</b>
<b>KS3</b>				0.934				<b>Valid</b>
<b>KS4</b>				0.932				<b>Valid</b>
<b>MB1</b>					0.939			<b>Valid</b>
<b>MB2</b>					0.838			<b>Valid</b>
<b>MB3</b>					0.939			<b>Valid</b>
<b>P1</b>						0.815		<b>Valid</b>
<b>P2</b>						0.951		<b>Valid</b>
<b>P3</b>						0.950		<b>Valid</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa hasil *loading factor* semua item (indikator) untuk masing – masing konstruk sudah memenuhi *convergent validity*, karena nilai *loading factor* dari setiap indikator sudah melebihi dari nilai 0.5 yang telah ditentukan.

##### 2. *Discriminant Validity*

Pengujian *Discriminant Validity* dilakukan dengan 2 pengujian *cross loading* yaitu pengujian *cross loading* antar indikator dan *cross loading cross loading formell-lacker's* pada bagian pengujian *cross loading* antar indikator disajikan pada tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Pengujian *Distriminant Validity*

	<b>KI</b>	<b>KL</b>	<b>KP</b>	<b>KS</b>	<b>MB</b>	<b>P</b>
<b>KI1</b>	0.918	0.543	0.497	0.614	0.579	0.545
<b>KI2</b>	0.920	0.545	0.499	0.621	0.582	0.547
<b>KI3</b>	0.841	0.621	0.524	0.707	0.558	0.484
<b>KI4</b>	0.793	0.604	0.494	0.637	0.552	0.503
<b>KL1</b>	0.572	0.923	0.549	0.695	0.571	0.512
<b>KL2</b>	0.613	0.925	0.550	0.718	0.591	0.564
<b>KL3</b>	0.583	0.822	0.681	0.698	0.553	0.599
<b>KP1</b>	0.537	0.582	0.926	0.885	0.580	0.574
<b>KP2</b>	0.540	0.609	0.937	0.891	0.605	0.587
<b>KP3</b>	0.498	0.606	0.857	0.695	0.596	0.555
<b>KP4</b>	0.399	0.532	0.686	0.510	0.472	0.468
<b>KS1</b>	0.841	0.621	0.524	0.707	0.558	0.484
<b>KS2</b>	0.611	0.902	0.525	0.724	0.572	0.571
<b>KS3</b>	0.567	0.609	0.908	0.934	0.627	0.613
<b>KS4</b>	0.558	0.604	0.902	0.932	0.622	0.608
<b>MB1</b>	0.582	0.583	0.565	0.610	0.939	0.557
<b>MB2</b>	0.566	0.570	0.652	0.677	0.838	0.565
<b>MB3</b>	0.625	0.595	0.560	0.636	0.939	0.571
<b>P1</b>	0.535	0.556	0.615	0.635	0.589	0.815
<b>P2</b>	0.545	0.586	0.561	0.615	0.553	0.951
<b>P3</b>	0.543	0.574	0.550	0.601	0.550	0.950

Pada tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai *loading faktor* indikator lebih besar dari nilai *cross loading* dari semua korelasi dengan blok lain. Selanjutnya pengujian *Cross Loading Fornell-lacker's*.

Tabel 4. Hasil Pengujian *Cross Loading Fornell-lacker's*

	<b>KI</b>	<b>KL</b>	<b>KP</b>	<b>KS</b>	<b>MB</b>	<b>P</b>
<b>KI</b>	0.870					
<b>KL</b>	0.665	0.891				
<b>KP</b>	0.579	0.675	0.857			
<b>KS</b>	0.741	0.794	0.889	0.832		
<b>MB</b>	0.654	0.644	0.658	0.710	0.907	
<b>P</b>	0.599	0.633	0.637	0.683	0.625	0.908

Dari hasil uji *Discriminant Validity (Cross Loading Fornel-laker's)* bahwa nilai akar AVE lebih besar dari korelasi antar konstruk dengan konstruk lainnya.

### 3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Pada pengujian kontruk *validity dan reliability* selanjutnya dilakukan dengan melihat nilai *Average Variance Extracted (AVE)* nilai AVE yang disarankan adalah lebih dari 0.5. Hasil uji nilai AVE disajikan pada tabel 5.

Tabel 5. Hasil Pengujian *Average Variance Extracted (AVE)*

	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>	<b>Nilai yang ditetapkan</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>KI</b>	0.756		Valid
<b>KL</b>	0.795		Valid

<b>KP</b>	0.735	>0.5	Valid
<b>KS</b>	0.691		Valid
<b>MB</b>	0.822		Valid
<b>P</b>	0.824		Valid

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai AVE lebih besar dari 0.5 untuk semua konstruk yang terdapat pada model penelitian. Nilai terendah AVE adalah 0.691 pada variabel KS.

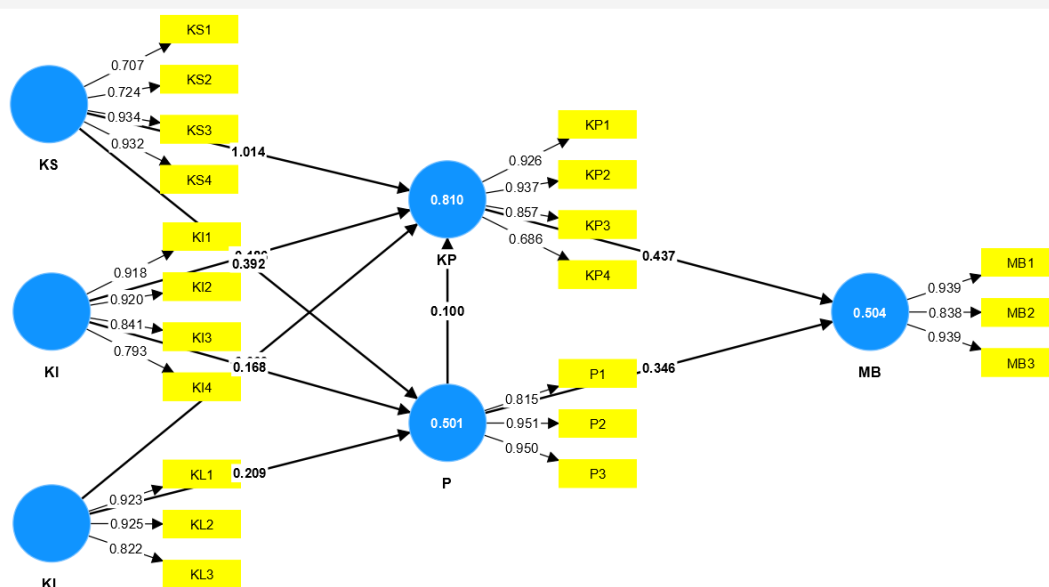
#### 4. *Composite Reliability dan Cronbach Alpha*

Pada pengujian *reliabilty* pada konstruk dilakukan dengan dua kriteria yaitu *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* dari blok indikator yang mengukur konstruk. Konstruk dinyatakan reliabel jika nilai *Composite Reliability* maupun *Cronbach Alpha* diatas 0.70 (Ghozali, 2011). Pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* disajikan pada tabel berikut.

Tabel 6. Hasil Pengujian *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

	<b>Cronbach'c Alpha</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Kesimpulan</b>
<b>KI</b>	0.891	0.925	<b>Reliabel</b>
<b>KL</b>	0.870	0.921	<b>Reliabel</b>
<b>KP</b>	0.877	0.916	<b>Reliabel</b>
<b>KS</b>	0.848	0.898	<b>Reliabel</b>
<b>MB</b>	0.891	0.933	<b>Reliabel</b>
<b>P</b>	0.890	0.933	<b>Reliabel</b>

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai *Composite Reliability* maupun *Cronbach Alpha* masing masing kontruk sudah di atas 0.70 jadi, dapat disimpulkan bahwa masing masing kontruk sudah memiliki reliabilitas yang baik.



Gambar 1 Hasil Analisis *Measurement Model (Outer Model)*



### 3.2 Hasil Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah dilakukan pengujian *Outer Model*, selanjutnya dilakukan pengujian *Inner Model* yang dilakukan dengan beberapa tahapan diantaranya, pengujian *path coefficient*, *R square* ( $R^2$ ) *stone giesser*, *goodness of fit index* (*GoF index*), *ukuran pengukuran partial  $f^2$*  uji hipotesis.

#### 1. Hasil uji *Path Coefficients* dan Pengujian Hipotesis

Pengukuran *path coefficients* memiliki nilai ambang batas di atas 0,1 hal ini menyatakan bahwa jalur (*path*) yang dimaksud mempunyai pengaruh di dalam model. Statistik uji yang digunakan adalah *T-statistic*. Nilai pembanding dalam penelitian ini diperoleh dari tabel *T-statistic*. Pengujian ini dilakukan dengan metode *Resampling Bootsrap*, dengan tingkat signifikan 5% atau 0,05 untuk menguji hipotesis-hipotesis penelitian. Bila nilai *T-statistic* lebih besar dari 1,96 maka hipotesis penelitian yang dibuat dapat diterima. Pengujian hipotesis antar variabel yaitu variabel eksogen terhadap variabel endogen. Pengujian ini dilakukan dengan melihat *output Path Coefficient* dari *Resampling Bootstrapping* yang disajikan pada tabel 7.

Tabel 7. Uji *Path Coefficients* dan Pengujian Hipotesis

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
KI -> KP	-0.186	-0.184	0.038	4.941	0.000
KI -> P	0.168	0.168	0.074	2.262	0.024
KL -> KP	-0.069	-0.070	0.063	1.100	0.271
KL -> P	0.209	0.212	0.081	2.588	0.010
KP -> MB	0.437	0.439	0.080	5.477	0.000
KS -> KP	1.014	1.014	0.055	18.336	0.000
KS -> P	0.392	0.391	0.086	4.578	0.000
P -> KP	0.100	0.101	0.039	2.574	0.010
P -> MB	0.346	0.345	0.072	4.799	0.000

Pengujian hipotesis dilakukan dengan membandingkan nilai *T statistic* dengan *Z-score* yang telah ditetapkan yaitu 1.96 (Ghozali, 2011), yang apabila nilai *T statistic* lebih besar dari *Z-score* maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Dan uji hipotesis dilakukan dengan melihat *P-value*. Apabila *P-value* lebih kecil dari 0.5 maka terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai *T statistic* dan *P-value* dapat dilihat dari hasil pengujian *path coefficient* yang telah dilakukan

Berdasarkan hasil pengujian *T statistic* dan *P-value* maka pengujian hipotesis adalah sebagai berikut.

a. H1 **KS -> KP** : Nilai *T statistic* adalah 18.336 lebih besar dari *Z-score* 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.000 lebih kecil 0.05, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel KS terhadap variabel KP

b. H2 **KS -> P**: Nilai *T statistic* adalah 4.578 lebih besar dari *Z-score* 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.000 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat tidak berpengaruh yang signifikan antara variabel KS terhadap variabel P.

- c. H3 **KI** -> **KP** : Nilai *T-statistic* adalah 4.941 lebih besar dari Z-score 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel KI Terhadap variabel KP.
- d. H4 **KI** -> **P** :Nilai *T-statistic* adalah 2.262 lebih besar Z-score 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.024 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel KI terhadap variabel P.
- e. H5 **KL** -> **KP** :Nilai *T-statistic* adalah 1.100 lebih kecil dari Z-score 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.5271 lebih besar dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel KL terhadap variabel KP.
- f. H6 **KL** -> **P** :Nilai *T-statistic* adalah 2.588 lebih besar Z-score 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.010 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel KL terhadap variabel P.
- g. H7 **P**-> **KP** :Nilai *T-statistic* adalah 2.574 lebih besar Z-score 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.010 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel P terhadap variabel KP.
- h. H8 **KP**-> **MB** :Nilai *T-statistic* adalah 5.477 lebih besar Z-score 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel KP terhadap variabel MB.
- i. H9 **P**-> **MB** :Nilai *T-statistic* adalah 4.799 lebih besar Z-score 1.96 dan nilai *P-value* adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel P terhadap variabel MB.

## 2. Hasil Pengujian *R square*

*R square* ( $R^2$ ) digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten eksogen terhadap variabel laten endogen apakah mempunyai pengaruh yang substansial. Kriteria batasan nilai  $R^2$  sebesar 0.67 mengindikasikan bahwa model “substansial”,  $R^2$  sebesar 0.33 mengindikasikan bahwa model “moderat”,  $R^2$  sebesar 0.19 mengindikasikan bahwa model “lemah” dan  $>0.7$  mengindikasikan bahwa model “kuat” (Ghozali, 2011) nilai *R square* disajikan pada tabel 8.

Tabel 8. Hasil Pengujian *R square*

	<b>R-square</b>	<b>Keterangan</b>
<b>KP</b>	0.810	Substansial
<b>MB</b>	0.504	Moderat
<b>P</b>	0.501	Moderat

Berdasarkan hasil pengujian *R square* variabel KP dinyatakan substansial, variabel MB dan P dinyatakan moderat hal ini di karenakan nilai *R square* pada variabel *User Satisfaction* memiliki perolehan nilai di atas 0.67.

## 3. Hasil Uji Ukuran Pengaruh Partial ( $f^2$ )

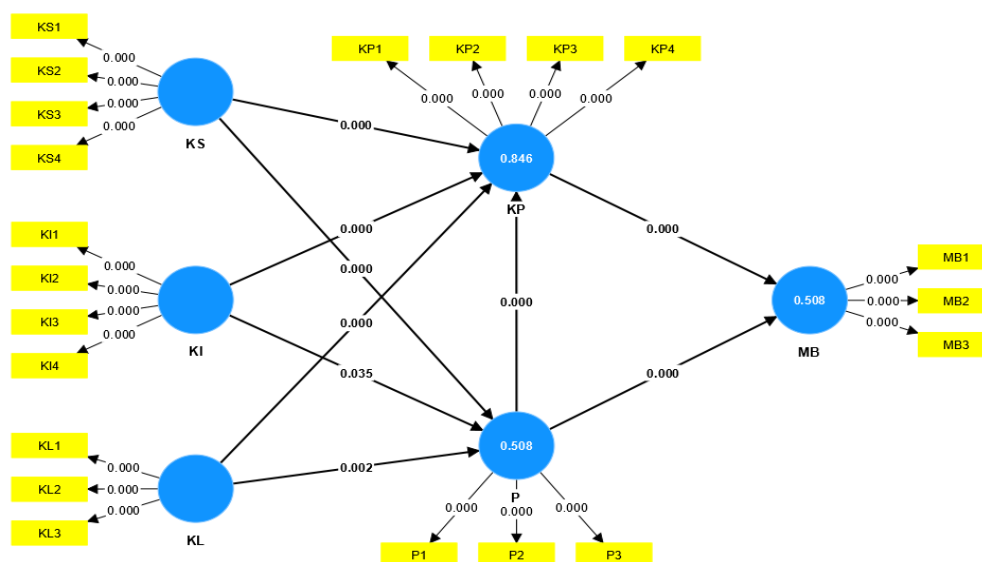
$f^2$  menunjukkan apakah variabel laten eksogen memiliki pengaruh besar terhadap variabel endogen pada tatanan *structural* (Chin,1998) mengkategorikan besaran  $f^2$  ke dalam tiga jenis yakni intepretasi nilai ambang batas yaitu 0.02 untuk pengaruh lemah,0.15 untuk pengaruh moderat dan 0.35 untuk pengaruh kuat.

Tabel 9. Hasil Pengujian Ukuran Pengaruh Partial ( $f^2$ )

	$f^2$	Keterangan
<b>KI -&gt; KP</b>	0.078	Lemah
<b>KI -&gt; P</b>	0.025	Lemah
<b>KL -&gt; KP</b>	0.009	Lemah
<b>KL -&gt;P</b>	0.031	Lemah
<b>KP -&gt;MB</b>	0.229	Moderat
<b>KS -&gt;KP</b>	1.434	Kuat
<b>KS -&gt; P</b>	0.089	Lemah
<b>P -&gt; KP</b>	0.026	Lemah
<b>P -&gt; MB</b>	0.143	Lemah

Berdasarkan hasil pengujian  $f^2$  menunjukkan bahwa terdapat satu variabel eksogen memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel endogen, terdapat satu variabel eksogen yang memiliki pengaruh moderat terhadap variabel endogen dan terdapat tujuh variabel eksogen terhadap variabel endogen yang memiliki pengaruh lemah.

Adapun hasil dari analisis *Structural Model (Inner Model)* adalah sebagai berikut:



Gambar 2 Inner Model

### 3.3 Rekomendasi

Berdasarkan data yang telah diuji pada 9 Hipotesis terdapat 1 hipotesis ditolak atau tidak dipengaruhi yaitu pada hipotesis 3 pada Kualitas Layanan ke Kepuasan Pengguna. Berdasarkan data yang ditemukan banyak mahasiswa yang memiliki tidak setuju dan sangat tidak setuju pada indikator kehandalan, jaminan dan empati. Seperti pada indikator kehandalan mahasiswa baru tidak mendapatkan respon cepat atas permasalahan yang mereka dapati dalam penggunaan aplikasi PMB, indikator jaminan mahasiswa baru merasa tidak aman dalam mengakses maupun menginput data diri mereka kemudian pada indikator empati mahasiswa baru merasa tidak memenuhi kebutuhan mereka dalam penggunaan aplikasi PMB. Maka hasil dari rekomendasi pada penyedia layanan aplikasi PMB, agar dapat menambahkan fitur Bantuan/Laporan pada aplikasi PMB agar saat mahasiswa baru mendapatkan masalah mereka bisa menyampaikan permasalahan tersebut difitur Bantuan/Laporan dan penyedia aplikasi

PMB dapat mengetahui apa saja permasalahan yang dialami oleh mahasiswa baru saat menggunakan aplikasi PMB.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa analisis tingkat kepuasan pengguna aplikasi pendaftaran mahasiswa baru di BAKP Universitas Negeri Gorontalo menggunakan model DeLone dan McLean sebagai berikut:

1. Dengan nilai rata-rata Tingkat Capaian Responden sebesar 79%, maka secara keseluruhan prosedur analisis menghasilkan kesimpulan bahwa tingkat kepuasan pengguna aplikasi Pendaftaran Mahasiswa Baru BAKP Universitas Negeri Gorontalo dengan menggunakan metode model DeLone dan McLean berada pada kategori cukup baik.
2. Dari sembilan hipotesis yang telah diuji dengan menerapkan model DeLone dan McLean mendapat vckan hasil bahwa terdapat delapan hipotesis yang memiliki pengaruh positif dan signifikan yaitu, pengaruh *system quality* terhadap *user satisfaction*, pengaruh *system quality* terhadap *use*, pengaruh *information quality* terhadap *user satisfaction*, pengaruh *information quality* terhadap *use*, pengaruh *service quality* terhadap *use*, pengaruh *use* terhadap *user satisfaction*, pengaruh *user satisfaction* terhadap *net benefits* dan pengaruh *use* terhadap *net benefits*. Sedangkan satu hipotesis tidak memiliki pengaruh signifikan yaitu *service quality* terhadap *user satisfaction*.

#### Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih kepada Ibu Indhytia R. Padiku, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Jurusan Teknik Informastika, Bapak Muchlis Polin, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi, Bapak Rahman Takdir, S.Kom., M.Cs dan bapak Alfian Zakaria, S.SI., M.T., MCE selaku Pembimbing 1 dan pembimbing 2 yang telah memberikan arahan, bantuan serta saran untuk kesempurnaan penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- Delone W. H., and McLean E. R. (1992). Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. *Information System Research*, March, 60-95.
- Delone W. H., and McLean E. R. (2003). "The Delon and Mclean Model Of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information System*". 19 (4), 9-30.
- Mulyono I. (2009). Uji Empiris Model Kesuksesan Sistem Informasi Keuangan Daerah (Sikd) Dalam Rangka Peningkatan Transparasi Dan Akuntabilitas Keuangan Daerah.
- Delone & McLean (2003); livari (2005). *Information Systems Success: Measuring Wiki Implementation Success, Based On The DeLone & McLean Model*.

Subiyakto et al., (2016). Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akademik Dengan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction). Vol. 16. No.1.

Davis (1989); Walczuch et al., (2007); shin et al., (2007). The Effects Of Technology Readiness And Technology Acceptance On NFC Mobile Payment Services In Korea. The Journal of Applied Business Research. Vol. 30. No. 6.