



**PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI, KUALITAS INFORMASI  
DAN *E-TRUST* TERHADAP KEPUASAN PESERTA PENGGUNA JMO BPJS  
KETENAGAKERJAAN  
(STUDI PADA PESERTA BPJS KETENAGAKERJAAN CABANG  
SITUBONDO)**

**TESIS**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk  
menyelesaikan Program Pasca Sarjana (S-2) pada  
Institut Teknolgi dan Sains (ITS) Mandala Jember

Diajukan oleh:  
**HARIS BUDIMAN**  
**NIM:21050014**

**PROGRAM PASCA SARJANA S-2  
PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA JEMBER  
2023**

**HALAMAN PENGESAHAN TESIS  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

---

**Judul**

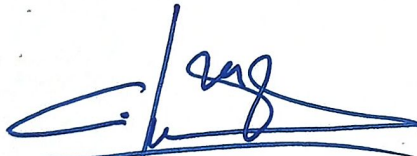
**PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI, KUALITAS INFORMASI  
DAN E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PESERTA PENGGUNA  
JMO BPJS KETENAGAKERJAAN  
(Studi Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo)**

Nama : HARIS BUDIMAN  
NIM : 21020014  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

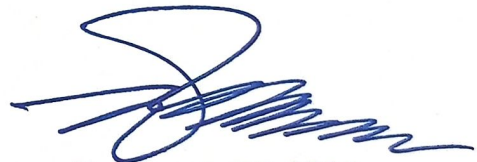
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Utama,

Dosen Pembimbing Asisten,



Dr. Muhammad Firdaus, S.P., M.M., M.P.  
NIDN. 0008077101




Dr. Agustin HP, M.M.  
NIDN. 0717086201

Mengetahui,

A.n. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala  
Program Studi Magister Manajemen



  
Wjaya Kusuma, S.T., M.Pd.  
NIDN. 0721127404



**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS  
PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER MANAJEMEN  
INSTITUT TEKNOLOGI DAN SAINS MANDALA**

Tesis Dengan Judul

**PENGARUH KUALITAS SISTEM APLIKASI, KUALITAS INFORMASI  
DAN E-TRUST TERHADAP KEPUTUSAN PESERTA PENGGUNA  
JMO BPJS KETENAGAKERJAAN**

**(Studi Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo)**

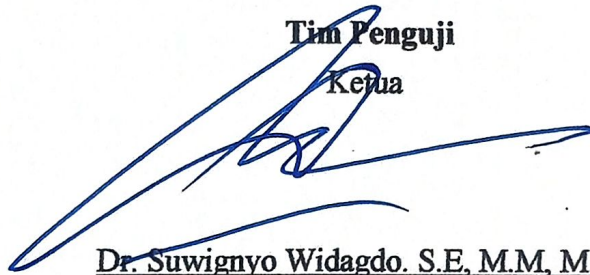
Yang disusun oleh :

Nama : HARIS BUDIMAN  
NIM : 21050014  
Program Studi : Magister Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Telah dipertahankan didepan Tim Penguji pada Rabu, 30 Agustus 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

**Tim Penguji**

Ketua



Dr. Suwignyo Widagdo. S.E, M.M, M.P.  
NIDN. 0702106701

Sekretaris,



Dr. Agustin HP, M.M.  
NIDN. 0717086201

Anggota,



Dr. Muhammad Firdaus, S.P, M.M, M.P.  
NIDN. 0008077101

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Dr. Muhammad Firdaus, M.M, M.P  
NIDN. 0008077101



Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Institut Teknologi dan Sains Mandala



Jawa Kusuma, S.T., M.Pd.  
NIDN. 0721127404

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: HARIS BUDIMAN
NIM	: 21050014
Program Studi	: Magister Manajemen
Konsentrasi	: Manajemen Pemasaran

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang berjudul: “**Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan *E-trust* Terhadap Kepuasan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan (Studi Pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo)**” Adalah Benar-Benar Hasil Karya Sendiri, Kecuali Jika Disebutkan Sumbernya Dan belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Situbondo, 24 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

**Haris Budiman**

**MOTTO**

**MAN JADDA WA JADDA**

**“Barang siapa yang bersungguh-sungguh, ia akan mencapai tujuannya”**

## **KATA PENGANTAR**

Penulis mengucapkan syukur atas kehadiran Allah SWT serta hidayah-Nya, yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga dapat terselesaikannya penulisan tesis ini. Penyusunan Tesis ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Studi S-2 (Magister Manajemen) Pasca Sarjana Magister Manajemen Institut Teknologi dan Sains Mandala.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan dan bimbingan semua pihak, akhirnya penulisan Tesis ini dapat terselesaikan. Selain itu, dalam penulisan Tesis ini banyak pihak yang telah membantu secara langsung atau tidak langsung. Sebagai ungkapan bahagia, maka pada kesempatan ini penulis mengungkapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Suwignyo Widagdo., S.E., M.M, M.P selaku Rektor Institut Teknologi dan Sains Mandala.
2. Dr. Dedy Wijaya Kusuma., S.T, M.PD selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen.
3. Dr. Muhammad Firdaus., S.P, M.M., M.P selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
4. Dr. Agustin HP, M.M selaku Dosen Pembimbing Asisten yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan.
5. Segenap dosen dan civitas akademika Institut Teknologi dan Sains Mandala.

6. Almarhum Ibu Enok Masyitoh semoga tenang di Surga-Nya Allah SWT, Bapa Saya Mamat Rachmat Sumantri yang tak henti hentinya berdoa untuk anak anaknya semoga sehat selalu.
7. Soca Qolbina Sari istri tercinta, Ilyasa Pradana dan Muhammad Hanan Rafka anak tercinta, Ratih Resmisari, Reza Raditya kakak tercinta yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.
8. Teman-teman dan sahabat-sahabatku di Institut Teknologi dan Sains Mandala, yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama menjalani proses perkuliahan.
9. Keluarga Besar BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam menyelesaikan tesis ini.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman yang penulis miliki, maka disadari sepenuhnya tesis ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, saran dan kritik sangat diharapkan.

Akhirnya, semoga tesis ini memberikan manfaat dan guna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa Institut Teknologi dan Sains Mandala pada khususnya.

Situbondo, 24 Agustus 2023

Penulis

**Haris Budiman**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PESETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>
<b>RINGKASAN EKSEKUTIF .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAKSI .....</b>	<b>xvii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang Masalah.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....</b>	<b>10</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>12</b>
<b>1.5 Pembatasan Masalah .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
<b>2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....</b>	<b>13</b>
<b>2.2 Kajian Teori .....</b>	<b>23</b>
2.2.1 <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i> .....	23
2.2.2 <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i> .....	24
2.2.3 <i>Technology Acceptance Model (TAM 3)</i> .....	25
2.2.4 Kualitas Sistem Aplikasi Informasi .....	28
2.2.5 Kualitas Sistem Aplikasi .....	30
2.2.6 Kualitas Informasi .....	32
2.2.7 Kepercayaan Konsumen Online ( <i>E-Trust</i> ).....	33



2.2.8 Kepuasan Peserta Pengguna.....	36
2.2.9 Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	38
2.2.10 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen .....	40
<b>2.3 Kerangka Konseptual .....</b>	<b>41</b>
<b>2.4 Hipotesis .....</b>	<b>42</b>
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
<b>3.1 Tempat atau Lokasi Penelitian .....</b>	<b>48</b>
<b>3.2 Populasi dan Sampel .....</b>	<b>48</b>
3.2.1 Populasi .....	48
3.2.2 Sampel .....	49
<b>3.3 Jenis Penelitian .....</b>	<b>50</b>
<b>3.4 Identifikasi Variabel .....</b>	<b>51</b>
<b>3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian .....</b>	<b>52</b>
3.5.1 Variabel Bebas .....	54
3.5.2 Variabel Terikat .....	55
<b>3.6 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>57</b>
<b>3.7 Skala pengukuran .....</b>	<b>59</b>
<b>3.8 Metode Analisis Data .....</b>	<b>60</b>
3.8.1 Uji Instrumen .....	60
3.8.2 Uji Validitas .....	60
3.8.3 Uji Realibilitas .....	61
3.8.4 Uji Asumsi Klasik .....	62
3.8.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	64
3.8.6 Pengujian Hipotesis .....	64
3.8.7 Penentuan Variabel yang paling Dominan .....	67
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>68</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....</b>	<b>68</b>
4.1.1 Sejarah BPJS Ketenagakerjaan .....	68
4.1.2 Visi dan Misi .....	70
4.1.3 Bidang Usaha .....	71
4.1.4 Makna Logo .....	71

4.1.5 Jamsostek Mobile (JMO) .....	73
<b>4.2 Hasil Analisis Data .....</b>	<b>74</b>
4.2.1 Analisis Deskripsi .....	74
4.2.2 Uji Validitas .....	87
4.2.3 Uji Realibilitas .....	90
4.2.4 Uji Asumsi Klasik .....	91
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda .....	97
4.2.6 Uji Statistik Parsial .....	100
4.2.7 Uji Statistik Simultan.....	103
4.2.8 Koefisien Determinasi .....	104
4.2.9 Uji Dominan.....	105
<b>4.3 Pembahasan .....</b>	<b>106</b>
4.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan <i>E-trust</i> secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan .....	106
4.3.2 Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan .....	107
4.3.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan .....	109
4.3.4 Pengaruh Kualitas <i>E-trust</i> terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan .....	110
4.3.5 Variabel doninan dari Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Inforasi dan <i>E-trust</i> terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan .....	111
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>113</b>
5.1 Kesimpulan .....	113
5.2 Implikasi .....	114
5.3 Saran .....	115
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Hasil Survei Awal Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan.....	6
1.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI) dan <i>Esurvei</i> .....	8
2.1 Perbedaan dan Persamaan dngan Penelitian Terdahulu .....	21
3.1 Definisi Operasional Variabel.....	52
3.2 Penilaian Jawaban Responden dalam Kuesioner.....	59
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
4.2 Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	74
4.3 Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.....	75
4.4 Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	75
4.5 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kualitas Sistem Aplikasi (X1).....	76
4.6 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kualitas Informasi (X2).....	79
4.7 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap <i>E-Trust</i> (X3).....	83
4.8 Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Peserta (Y).....	85
4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem Aplikasi (X1).....	89
4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X2).....	89
4.11 Hasil Uji Validitas <i>E-Trust</i> (X3).....	90
4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta (Y).....	90
4.13 Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas.....	91
4.14 Uji Normalitas Secara Statistik.....	94
4.15 Uji Multikolinieritas.....	95
4.16 Tabel Nilai Korelasi.....	97
4.17 Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Linier Berganda .....	98
4.18 Rekapitulasi Hasil Uji t .....	100
4.19 Rekapitulasi Hasil Uji F.....	103
4.20 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	104
4.21 Uji Dominan Variabel Penelitian <i>Coefficient</i> .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual.....	41
4.1 Logo Perusahaan.....	71
4.2 Uji Normalitas Data Secara Grafik.....	93
4.3 Uji Heterokedastisitas.....	96
4.4 Kurve Distribusi Uji t untuk Variabel Kualitas Sitem Aplikasi.....	101
4.5 Kurve Distribusi Uji t untuk Variabel Kualitas Informasi.....	102
4.6 Kurve Distribusi Uji t untuk Variabel E-trust.....	102
4.7 Kurve Distribusi Uji F.....	104

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Rekapitulasi Data

Lampiran 3 Data Primer

Lampiran 4 Data Frekuensi

Lampiran 5 Uji Validitas

Lampiran 6 Uji Realibilitas

Lampiran 7 Uji Analisis Regresi Berganda

Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik

Lampiran 9 r Tabel

Lampiran 10 t Tabel

Lampiran 11 F Tabel



## RINGKASAN EKSEKUTIF

Perkembangan sistem dan teknologi informasi memberikan berbagai macam kemanfaatan dalam mengelola dan menyimpan data serta mengubah data tersebut menjadi informasi kepada pengguna BPJS Ketenagakerjaan tidak bisa lepas dari kemajuan teknologi sistem aplikasi dan informasi *online*, oleh karena itu BPJS Ketenagakerjaan membuat aplikasi Jamsostek *Mobile* (JMO). Ada beberapa fenomena yang terjadi berkaitan dengan kepuasan pengguna BPJS Ketenagakerjaan.

Penelitian memiliki tujuan antara lain : 1) Untuk menguji dan menganalisis secara simultan pengaruh kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *E-trust* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan 2) Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan.3) Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan. 4) Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh *E-trust* terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan. 5) Untuk menguji dan menganalisis variabel yang paling dominan dari kualitas sistem aplikasi, sistem informasi dan *E-trust* terhadap kepuasan Peserta Pengguna Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan.

Lingkup penelitian pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang menggunakan JMO. Objek dalam penelitian ini adalah Peserta BPJS Ketenagakerjaan yang

menggunakan JMO di BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo. Periode penelitian pada bulan Juni 2023 – Juli 2023

Penelitian di lakukan pada peserta pengguna aplikasi JMO. Populasi penelitian adalah seluruh Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo yang memakai aplikasi JMO. Peserta pengguna aplikasi JMO yang berasal dari peserta BPJS Ketenagakerjaan yang datang ke kantor. Sampel penelitian diambil 120 sampel responden yang merupakan peserta BPJS Ketenagakerjaan Situbondo yang memakai aplikasi JMO. Data primer digunakan untuk memperoleh data dari BPJS Ketenagakerjaan Situbondo dengan menggunakan sebar kuesioner dan data sekunder untuk mengetahui data jumlah Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo yang memakai aplikasi JMO. Penelitian yang di gunakan peneliti adalah peneliti deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem Aplikasi (X1), Kualitas Sistem Informasi (X2) dan *E-trust* (X3). Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan (Y1). Metode Analisis data menggunakan uji validitas dan reliabilitas data, regresi linear berganda, Uji t dan Uji F.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem informasi terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Ada pengaruh positif dan signifikan *E-trust* terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Sistem Informasi dan

*E-trust* secara simultan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi sistem informasi pelaporan peserta *online* BPJS ketenagakerjaan. Berdasarkan hasil analisis regresi berganda dapat diketahui variabel tingkat kepuasan peserta pengguna BPJS Ketenagakerjaan dapat dijelaskan oleh variabel independen sebesar 71,3%. Sedangkan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang digunakan.

Berdasarkan hasil penelitian maka disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kualitas sistem informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Kualitas sistem aplikasi kualitas sistem informasi dan *E-trust* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi sistem informasi pelaporan peserta *online* BPJS ketenagakerjaan.

## ABSTRAKSI

BPJS Ketenagakerjaan tidak bisa lepas dari kemajuan teknologi sistem aplikasi dan informasi online, oleh karena itu BPJS Ketenagakerjaan membuat aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan. Sistem aplikasi ini adalah aplikasi online yang dipergunakan oleh semua peserta BPJS khususnya di kabupaten situbondo. Aplikasi JMO berfungsi untuk membantu perusahaan dalam mempermudah melakukan pengelolaan data kepesertaan yang berkaitan dengan BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian memiliki tujuan antara lain Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem aplikasi, kualitas sistem informasi dan E-Trust terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Penelitian di lakukan pada peserta pengguna JMO BPJS ketenagakerjaan. Sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 120 responden. Metode analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, koefisien regresi dan uji dominan. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat dijelaskan bahwa Kualitas Sistem Aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Situbondo. Kualitas Sistem Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Situbondo. *E-trust* berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Situbondo. Kualitas sistem aplikasi, Kualitas sistem informasi dan *E-trust* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan Kabupaten Situbondo. Hasil uji dominan yaitu variabel *E-trust* yang memiliki hasil tertinggi dari ketiga variabel yang diteliti.

Kata kunci : Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Sistem Informasi, *E-trust*, dan Kepuasan Peserta

## **ABSTRACT**

BPJS Ketenagakerjaan cannot be separated from advances in application and information system technology on line, because of that BPJS Ketenagakerjaan created the JMO BPJS Ketenagakerjaan application. This application system is an online application that is used by all BPJS Ketenagakerjaan participants, especially in Situbondo district. The JMO application functions to assist companies in making it easier to manage membership data related to BPJS Ketenagakerjaan. The research aims, among others, to test and analyze the influence of application system quality, information system quality and E-Trust on the satisfaction of JMO BPJS Ketenagakerjaan user participants. The research was conducted on JMO BPJS Ketenagakerjaan user participants. The sample in this research is as many as 120 respondents. Methods of data analysis using validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression, t test, f test, regression coefficient and dominant test. Based on the results of the study, it can be explained that the Quality of the Application System has a positive effect on the satisfaction of JMO BPJS Ketenagakerjaan user participants in Situbondo Regency. The quality of the Information System has a positive effect on the satisfaction of JMO BPJS Ketenagakerjaan user participants in Situbondo Regency. E-trust has a positive effect on participants' satisfaction with JMO BPJS Ketenagakerjaan users in Situbondo Regency. application system quality, The quality of the information system and E-trust have a simultaneous effect on the satisfaction of JMO BPJS Ketenagakerjaan user participants in Situbondo Regency. The dominant test result is the E-trust variable which has the highest result of the three variables studied.

*Key words : Application System Quality, Information System Quality, E-trust, and Participant Satisfaction*



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Ini merupakan kutipan yang tertulis pada website BPJS Ketenagakerjaan.

Pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 pada pasal 34 ayat 2 berbunyi “Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan.\*\*\*\* ). UUD 1945 ini merupakan akar pembentukan jaminan sosial di Negara Republik Indonesia yang merupakan cita-cita para pendiri bangsa. Pada mulanya BPJS Ketenagakerjaan mengalami proses yang panjang.

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat. Sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal. Sejarah terbentuknya

PT Jamsostek (Persero) mengalami proses yang panjang, dimulai dari UU No.33/1947 jo UU No.2/1951 tentang kecelakaan kerja, Peraturan Menteri Perburuhan (PMP) No.48/1952 jo PMP No.8/1956 tentang pengaturan bantuan untuk usaha penyelenggaraan kesehatan buruh, PMP No.15/1957 tentang pembentukan Yayasan Sosial Buruh, PMP No.5/1964 tentang pembentukan Yayasan Dana Jaminan Sosial (YDJS), diberlakukannya UU No.14/1969 tentang Pokok-pokok Tenaga Kerja. Secara kronologis proses lahirnya asuransi sosial tenaga kerja semakin transparan. Setelah mengalami kemajuan dan perkembangan, baik menyangkut landasan hukum, bentuk perlindungan maupun cara penyelenggaraan, pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK), yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK. Terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja.

Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial. Selanjutnya pada akhir tahun 2004, Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun

2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Kiprah perusahaan PT Jamsostek (Persero) yang mengedepankan kepentingan dan hak normatif tenaga kerja di Indonesia dengan memberikan perlindungan 4 (empat) program, yang mencakup Program Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dan Jaminan Pemeliharaan Kesehatan (JPK) bagi seluruh tenaga kerja dan keluarganya terus berlanjutnya hingga berlakunya UU No 24 Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat Undang-Undang, tanggal 1 Januari 2014. PT. Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik. PT Jamsostek (Persero) yang bertransformasi menjadi BPJS (Badan Penyelenggara Jaminan Sosial) Ketenagakerjaan tetap dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi Jaminan Kecelakaan Kerja (JKK), Jaminan Kematian (JKM), Jaminan Hari Tua (JHT) dengan penambahan Jaminan Pensiun (JP) mulai 1 Juli 2015. Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, BPJS Ketenagakerjaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati

oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

Penerapan suatu sistem aplikasi dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem aplikasi atau kegagalan sistem aplikasi (Montazemi dalam Istianingsih, 2009). Sebagai pengukuran keberhasilan atau kegagalan dalam menerapkan suatu sistem aplikasi didasarkan pada kepuasan pengguna sistem aplikasi. Dalam aplikasinya, untuk memperoleh kualitas informasi yang baik, dibutuhkan sistem aplikasi yang baik pula agar data dapat diolah menjadi informasi yang berguna. Dengan aplikasi yang baik diharapkan kepuasan pengguna akan terpenuhi.

Pada awal tahun 2020 virus *covid-19* menyebar ke seluruh penjuru dunia dan memberi dampak buruk bagi kesehatan, sosial dan perekonomian. Dengan adanya wabah ini mengakibatkan masyarakat harus menjaga jarak menjauhi kerumunan dan lain sebagainya. Dengan keterbatasan akses teknologi merupakan salah satu cara untuk mempermudah setiap orang melakukan aktivitas kehidupannya. Teknologi dan informasi yang semakin pesat menjadi salah satu jawaban untuk setiap orang melakukan pengunjungan salah satunya dalam Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial Ketenagakerjaan (Bpjmasostek) untuk setiap peserta melakukan klaim Jaminan Hari Tua kepada BPJS ketenagakerjaan itu dimudahkan dengan JMO, hal ini dilakukan untuk mengurangi dampak terhadap penyebaran *covid -19*.

Aplikasi JMO merupakan aplikasi yang memudahkan yaitu dilakukan secara online, yang bisa didownload di android maupun ios. Kegunaan didalam aplikasi ini yaitu untuk melakukan simulasi JHT, cek saldo JHT, cek rincian iuran JHT dan jaminan pensiun, serta melakukan pengajuan klaim JHT. Banyak fitur-fitur yang ada dalam aplikasi. Pengembangan JMO ini dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Pusat.

JMO ini, maka dengan aplikasi ini peserta tidak perlu lagi khawatir untuk datang ke kantor cabang, apalagi peserta yang jauh dari kantor BPJS Ketenagakerjaan cukup menggunakan aplikasi ini. Apabila peserta yang memiliki saldo dibawah 10 juta maka dihari itu juga uangnya akan masuk paling lambat satu hari kerja, jadi sangat mudah dan cepat dengan menggunakan aplikasi JMO ini. Peserta bias melakukan klaim JHT kapan saja tidak perlu lagi datang ke kantor, tidak perlu lagi untuk mengantri dan lain sebagainya. Cukup dirumah saja peserta bias melakukan klaim lewat smartphone menggunakan aplikasi JMO ini sangat mudah dan praktis.

Adapun aplikasi JMO sangat berguna bagi peserta BPJS Ketenagakerjaan, banyak kegunaan dalam aplikasi JMO ini bukan hanya untuk mengeklaim JHT saja tetapi juga bisa mengetahui informasi tentang BPJS Ketenagakerjaan. Karena dimasa pandemi sekarang ini diharapkan masyarakat dapat mengikuti kebijakan yang diberlakukan karena pencairan JHT dengan menggunakan aplikasi JMO ini, terbukti memiliki rangkaian tahapan yang lebih mudah dan cepat terutama dapat membawa dampak positif bagi keadaan pandemi yang saat ini melanda Indonesia sebagai langkah pemutusan rantai penyebarannya. Peserta pengguna JMO di Situbondo sebanyak 5.635 peserta BPJS Ketenagakerjaan.



Ada beberapa fenomena yang terjadi berkaitan dengan kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Peserta BPJS Ketenagakerja ketika memasuki awal mula Pandemi *Covid-19* mengalami kesulitan akan pelayanan terhadap klaim Jaminan Hari Tua (JHT), serta pengecekan Saldo Jaminan Hari Tua (JHT), informasi non aktif kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan dan informasi-informasi terkait BPJS Ketenagakerjaan.

Tujuan utama aplikasi JMO untuk memudahkan peserta BPJS Ketenagakerjaan tanpa harus datang ke kantor cabang, kena macet, panas, hujan dan antrian. Melalui pengembangan aplikasi JMO ini. semoga peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo tidak perlu lagi antri dikantor, terutama ditengah pandemi *covid-19* ini sebagai wujud pencegahan virus corona.

Tabel 1.1 Hasil Survei Awal Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan

No	Masalah	Keterangan
1.	Pelayanan kepada peserta yang kurang maksimal.	Terbatasnya proses klaim diakibatkan dibatasinya jumlah peserta klaim Jaminan Hari Tua.
2	Tidak ada Sistem untuk pencairan JHT secara terintegrasi melalui aplikasi Android atau IOS	Masih adanya peserta yang mengeluhkan untuk pencairan JHT masih harus datang langsung ke kantor BPJS Ketenagakerjaan
3	Kurang pahamnya peserta untuk mengetahui saldo JHT	Masih banyak peserta yang hanya untuk mengecek saldo JHT, mereka data ke kantor dan juga menunggu lama.

Sumber: hasil survei awal di Kabupaten Situbondo

Berdasarkan permasalahan tersebut bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh sistem aplikasi dan kualitas informasi. Dreheeb dan Fabil (2018) menemukan bahwa sistem aplikasi *e-learning* dapat memuaskan pengguna dari sisi penggunaan sistem *e-learning*. Nirwanto dan Andarwati (2018) menemukan bahwa kepuasan pengguna sistem aplikasi informasi menemukan kualitas sistem, kualitas informasi, serta dukungan manajemen puncak terbukti mempengaruhi UKM yang ditunjuk dirasakan kegunaannya.

Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa sistem aplikasi informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat sehingga kualitas pelayanan, kualitas sistem aplikasi, dan kualitas informasi sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Wahyudi dkk (2013) dikembangkan oleh ahli sistem aplikasi informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem aplikasi (kualitas sistem aplikasi), karakteristik yang diinginkan dari output sistem aplikasi (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem aplikasi dari departemen sistem aplikasi informasi dan dukungan personel informasi (kualitas pelayanan).

Septiayu dkk (2013) menyatakan sistem aplikasi informasi sebaiknya didesain secara tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna. Bondan (2012) menemukan adanya ketidakkonsistenan pengaruh kualitas pelayanan sistem aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna. Laili (2014) menemukan kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan internet banking. Kualitas desain ternyata tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kualitas sistem aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepercayaan. Apabila perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, secara simultan juga akan meningkatkan kepuasan pelanggannya. Fatiany (2012) menunjukkan kepercayaan sebagai mediasi hubungan antara penerimaan pengguna (*user acceptance*) dan kepuasan yang diukur sebagai kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan sistem aplikasi (*easy of use*).

Terdapat tabel 1.2 *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Esurvei* yang dilakukan oleh BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Jawa Timur terhadap setiap Kantor Cabang Perwakilan di masing-masing Kabupaten, sebagai berikut:

Tabel 1.2 *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Esurvei*

No	Kode Cabang	Nama Cabang	NILAI CSI	NILAI ESURVEI
1	N00	Surabaya Karimunjawa	4.43	4.86
2	N01	Kediri	4.43	4.99
3	N02	Malang	4.43	4.93
4	N03	Jember	4.43	4.88
5	N04	Pasuruan	4.43	4.79
6	N05	Mojokerto	4.43	4.95
7	N06	Banyuwangi	4.43	4.99
8	N07	Madiun	4.43	4.85
9	N08	Blitar	4.43	5
10	N09	Madura	4.43	4.85
11	N10	Bojonegoro	4.43	4.98

No	Kode Cabang	Nama Cabang	NILAI CSI	NILAI <i>ESURVEI</i>
12	N11	Sidoarjo	4.43	4.86
13	N12	Gresik	4.43	4.97
14	N13	Surabaya Darmo	4.43	4.89
15	N14	Surabaya Tanjung Perak	4.43	4.92
16	N15	Juanda	4.43	4.95
17	N16	Lumajang Ahmad Yani	4.43	4.98
18	N17	Probolinggo Imam Bonjol	4.43	4.99
19	N18	Pasuruan Pandaan	4.43	4.97
20	N19	Jombang Wahid Hasyim	4.43	5
21	N20	Tulungagung Plosokandang	4.43	4.99
22	N21	Tuban Wahidin	4.43	4.91
23	N22	Sidoarjo Krian	4.43	4.98
24	N23	Gresik Driyorejo	4.43	4.82
25	N24	Malang Kepanjen	4.43	4.81
26	N25	Lamongan Sunan Giri	4.43	4.89
27	N26	Sumenep Trunojoyo	4.43	4.94
28	N27	Ponorogo Soekarno Hatta	4.43	4.99
29	N28	Bondowoso Diponegoro	4.43	4.98
30	N29	Ngawi Sudirman	4.43	4.99
31	N30	Pamekasan Stadion	4.43	4.99
32	N31	Trenggalek Soekarno Hatta	4.43	5
33	N32	Situbondo Kenanga	4.43	4.76
34	N33	Pacitan Basuki Rahmat	4.43	4.98
35	N34	Batu Kota	4.43	4.89
36	N36	Nganjuk Gatot Subroto	4.43	5
1	906	Jawa Timur	<b>4.43</b>	<b>4.93</b>

Sumber : BPJS Ketenagakerjaan Kanwil Jawa Timur

Berdasarkan tabel 1.2 *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *E-survei* bahwa BPJS Ketenagakerjaan Situbondo memiliki nilai CSI 4.43 sama dengan cabang lain. Namun, penilaian *E-survei* mendapatkan 4.76 nilai ini merupakan nilai yang paling rendah dibandingkan dengan *E-survei* dari cabang lain. Ini menjadi salah satu dasar peneliti untuk melakukan penelitian tingkat kepuasan di Cabang Situbondo.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengetahui kepuasan peserta dalam menggunakan aplikasi JMO sehingga peneliti mengadakan penelitian tentang aplikasi JMO yang sudah digunakan peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo.

## **1.2 Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas kami sebagai peneliti ingin menganalisis lebih lanjut tingkat kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan berdasarkan kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust*. Maka dari itu permasalahan yang akan di angkat dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS ketenagakerjaan?
2. Apakah kualitas sistem aplikasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan?
3. Apakah kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS ketenagakerjaan?



4. Apakah *e-trust* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS ketenagakerjaan?
5. Manakah variabel yang paling dominan dari kualitas sistem aplikasi, sistem informasi dan *e-trust* terhadap kepuasan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini memiliki tujuan antara lain:

1. Untuk menguji dan menganalisis secara simultan pengaruh kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan
2. Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh kualitas sistem aplikasi terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.
3. Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.
4. Untuk menguji dan menganalisis secara parsial pengaruh *e-trust* terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.
5. Untuk menguji dan menganalisis variabel yang paling dominan dari kualitas sistem aplikasi, sistem informasi dan *e-trust* terhadap kepuasan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini antara lain:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada BPJS Ketenagakerjaan Situbondo dalam kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust* untuk kepuasan peserta.
2. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi manfaat bagi BPJS Ketenagakerjaan dalam membuat kebijakan yang telah maupun akan meningkatkan kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust* terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan.
3. Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust* secara lebih lanjut. Selain itu penelitian ini juga dapat memberi kontribusi untuk penelitian yang akan datang.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan variabel penelitian yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti.

#### **1.5 Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah penelitian ini agar dapat lebih fokus pada ruang lingkup permasalahan dan tidak terjadi penyimpangan, maka dari itu peneliti memberikan batasan pada ruang lingkup kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan yang telah menggunakan Aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan**

Ada beberapa penelitian sebelumnya yang telah dilakukan antara lain Istianingsih dan Utami yang berjudul Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu. Penelitian ini menganalisis faktor-faktor yang menentukan pengguna kepuasan pada sistem informasi dan menganalisis dampak kepuasan pengguna pada kinerja individu. Penelitian ini menganalisis data dari kuesioner yang diperoleh dari 204 responden dengan berbagai latar belakang industri di Indonesia. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Studi ini juga menemukan bahwa kepuasan pengguna secara signifikan mempengaruhi kinerja individu. Istianingsih dan Utami (2009) menyatakan bahwa sistem aplikasi informasi akuntansi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai laporan keuangan dapat melihat laporan keuangan setiap saat dengan lebih cepat dan akurat sehingga kualitas pelayanan, kualitas sistem aplikasi, dan kualitas informasi sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Wahyudi dkk (2013) melakukan penelitian dengan judul Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa dikembangkan oleh ahli sistem aplikasi informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem aplikasi informasi adalah dengan menilai karakteristik yang

diinginkan dari sebuah sistem aplikasi (kualitas sistem aplikasi), karakteristik yang diinginkan dari output sistem aplikasi (kualitas informasi) dan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem aplikasi dari departemen sistem aplikasi. Metode penelitian menggunakan *eksplanatory research*. Lokasi penelitian di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Dengan objek penelitian pengguna SIAKAD yaitu mahasiswa. Sampel 89 mahasiswa dari jumlah populasi 843, pengambilan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner.

Nirwanto dan Andarwati (2018) melakukan penelitian berjudul *End-User Satisfaction As An Impact of The System Quality, Information Quality, And Top Management Support, Upon The Perceived Usefulness of Technology Utilization*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisa pertama pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, puncak dukungan manajemen atas kegunaan yang dirasakan. Kedua, pengaruh kualitas sistem, informasi kualitas, dan dukungan manajemen puncak pada kepuasan informasi pengguna akhir. Ketiga, bagaimana persepsi kegunaan mempengaruhi kepuasan informasi pengguna akhir. Keempat, menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan dukungan manajemen puncak pada kepuasan informasi pengguna akhir melalui kegunaan yang dirasakan. Populasi penelitian adalah manajer UKM yang ditunjuk di daerah terpilih dari lokasi sasaran di Jawa Timur, Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sistem aplikasi informasi menemukan kualitas sistem, kualitas informasi,

serta dukungan manajemen puncak terbukti mempengaruhi UKM yang ditunjuk dirasakan kegunaannya.

Putranti dan Nurchayati (2018) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Penumpang “Kai” Ekonomi Operasi 4 Semarang). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi RTS (*Rail Ticketing System*) yang dimediasi oleh kepercayaan. Penelitian ini menggunakan analisis jalur (*path analysis*). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna (pelanggan) yang menggunakan RTS (*Rail Ticketing System*) di PT Kereta Api Indoonesia (persero) Daerah Operasi 4 Semarang selama 6 (enam) bulan periode Desember 2015 – Mei 2016, kereta api ekonomi. Pengambilan sampel menggunakan teknik kuota. Jumlah sampel dalam penelitian ini ditetapkan dengan kuota 100 pengguna (pelanggan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan sebagai mediasi, dan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan sebagai mediasi.

Pawirosumarto (2018) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning*.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem *elearning* di Program Studi Magister Manajemen UMB. Jumlah populasi penelitian sebanyak 451 mahasiswa dengan jumlah sampel sebanyak 82. Teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional random sampling*. Metode analisis yang digunakan GSCA (*Generalized Structured Component Analysis*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *e-learning*. Semakin baik persepsi terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Kumala dkk (2018) melakukan penelitian dengan judul *The Impact of Information Quality and System Quality on User Satisfaction In Web-Based Information System (Study on The Employees of Bank Rakyat Indonesia Malang)*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh kualitas sistem dan informasi terhadap kepuasan pengguna Brinets secara parsial dan simultan di Bank Rakyat Indonesia Malang. Penelitian yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah penelitian eksplanatori yang dilakukan secara kuantitatif metode. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik angket, wawancara dan dokumentasi. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas informasi, kualitas sistem dan kepuasan pengguna. Analisis data adalah dilakukan dengan menggunakan metode statistik deskriptif dan inferensial termasuk analisis regresi berganda. Hasilnya kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

pengguna. Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi dan kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan dengan kepuasan pengguna. Namun kepuasan pengguna yang dirasakan karyawan tidak terlalu besar karena beberapa diantaranya menemukan bahwa Brinets masih kurang baik. Hal ini dikarenakan banyak kendala yang terjadi di Brinets. Umumnya, kualitas sistem dan informasi Brinets sudah cukup baik, namun sebagian karyawan menilai kurang baik bahkan lebih buruk.

Kim *et.al* (2019) melakukan penelitian berjudul *Study on the Effect of CEO Support and Government Support on the Information System Quality and User Satisfaction in Smart Factory*. Tujuan penelitian ini antara lain untuk mengetahui pengaruh dukungan CEO dan dukungan pemerintah terhadap kualitas informasi dan kepuasan pengguna di *Smart Factory*. Data penelitian ini dikumpulkan dari survei melalui manajemen dan pejabat eksekutif produsen kecil dan menengah yang telah memperkenalkan *smart pabrik*. Sebuah kuesioner dibuat, dan survei itu dilakukan dilakukan melalui wawancara langsung atau *email*. Kuesionernya adalah terdiri dari 27 pertanyaan, termasuk dukungan CEO, pemerintah dukungan, kualitas informasi dan kepuasan pengguna. Teknis statistik, analisis reliabilitas dan analisis faktor eksplorasi dilakukan dengan menggunakan SPSS 22.0. Analisis faktor tambahan yang dikonfirmasi, Analisis model struktural dan uji efek mediasi dilakukan oleh menggunakan AMOS 22.0. Hasil penelitian ini adalah pertama, kepala eksekutif memunculkan sistem masalah aplikasi melalui komunikasi internal aktif dan kualitas

informasi meningkat bila tercermin dalam sistem rancangan. Kedua, kebijakan dukungan pemerintah yang terindikasi pintar.

Dreheeb dan Fabil (2018) melakukan penelitian dengan judul *Impact Of System Quality On Users' Satisfaction In Continuation Of The Use Of E-Learning System*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan model yang sesuai agar *e-learning* dapat memuaskan pengguna dari sisi penggunaan sistem *e-learning*, tempat dilakukan pembahasan dari dua puluh empat model dengan tiga puluh atribut. Hasil penelitian ini mengadopsi proses struktural model persamaan yang menunjukkan bahwa hipotesis memiliki hubungan yang positif antara sistem aplikasi terhadap kepuasan pengguna.

Fendini (2018) melakukan penelitian berjudul Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna AP2T ( $Y$ ). Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kualitas informasi ( $X_2$ ) memiliki pengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna AP2T ( $Y$ ). Berdasarkan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa dengan kualitas sistem yang baik dan informasi yang dihasilkan akurat, tepat waktu, dan berkualitas, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Walaupun hasil penelitian ditemukan kualitas sistem dan kualitas informasi dalam kondisi baik, namun tetap harus ada pemeliharaan dan peremajaan baik sistem maupun perangkat komputer yang digunakan. Terutama pada alat-alat



yang mengalami kerusakan dan butuh diganti. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya gangguan terhadap respon sistem.

Setiawan dan Siswanto (2021) meneliti tentang Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif, dimana terdapat 3 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Peneliti melakukan uji regresi linier berganda untuk mengetahui adanya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Hasil yang didapatkan adalah kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit kalisat. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit kalisat. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit kalisat. Berdasarkan hasil diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMRS.

Setiawan Assegaff (2015) meneliti tentang Pengaruh *Trust* (Kepercayaan) dan *Online Shopping Experiences* (Pengalaman Berbelanja *Online*) terhadap Perilaku Konsumen dalam Berbelanja Online: Prespektif Konsumen di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki bagaimana pengaruh dimensi kepercayaan (*trust*) dan pengalaman berbelanja *online* (*online shopping experience*) terhadap perilaku konsumen dalam berbelanja secara *online*. Terdapat dua dimensi yaitu : *trust* dan

*online shopping experience* akan dikaji pengaruhnya terhadap perilaku konsumen dalam melakukan belanja secara *online*. Studi ini mengaplikasikan *Theory Planed of Behavior* (TPB) dan memperkayanya dengan dua dimensi diatas sebuah model penelitian dikembangkan dalam penelitian ini. Model yang dikembangkan memiliki enam buah hipotesis yang akan menggambarkan hubungan antar setiap variabel dalam penelitian. Data hasil survei dianalisis dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui software *Smart-PLS* versi 2. Penelitian ini menemukan bahwa perilaku konsumen di Indonesia secara signifikan dipengaruhi oleh dimensi *trust* (kepercayaan), penelitian ini juga menemukan bahwa *online shopping experience* (pengalaman berbelanja *online*) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam melakukan aktivitas belanja selanjutnya.

Elis Febriani Jesica dan I Gede Sidemen (2022) meneliti tentang Analisis Kepercayaan (*Trust*) Dalam Pembelian Di Toko *Online*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan: (1) menganalisis kepercayaan (*trust*) konsumen yang melakukan pembelian secara *online*, (2) memperoleh gambaran tentang sebab-sebab konsumen memutuskan untuk melakukan belanja *online*, dan (3) perubahan yang terjadi pada kepercayaan (*trust*) konsumen setelah adanya trend belanja online. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aktivitas belanja *online* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu adanya kepercayaan (*trust*) terhadap *e-commerce*, adanya kemudahan dalam berbelanja *online*, kualitas informasi produk, kualitas toko, serta jaminan keamanan dalam bertransaksi. Proses terbentuknya *trust* dalam belanja *online* disebabkan karena adanya nilai dan norma yang diberikan oleh toko *online* kepada konsumen, seperti

kejelasan alamat, kejelasan produk, kejujuran dalam memberikan informasi produk, dan memberikan jaminan keamanan dalam bertransaksi. Trend belanja *online* dapat berdampak terhadap perubahan trust dalam aktivitas belanja, yaitu *trust* pada pembelian *online* tidak hanya menyangkut hubungan antara penjual dengan pembeli saja, tetapi juga berkaitan dengan dunia digital, sehingga *trust* dalam *e-commerce* berbeda dengan trust tradisional karena melibatkan teknologi, aspek privasi, sistem pembayaran yang beragam, serta ketersediaan infrastruktur *e-business*.

Berdasarkan hasil uraian penelitian terdahulu terdapat persamaan penelitian dan perbedaan penelitian yang dijelaskan Tabel 2.1.

**Tabel 2.1 Perbedaan dan Persamaan dengan Penelitian Terdahulu**

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Istianingsih dan Utami (2009)	Kualitas pelayanan, kualitas sistem aplikasi, dan kualitas informasi sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna	Sama-sama menggunakan variabel yang sama	Perbedaan objek, indikator
2	Wahyudi dkk (2013)	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan Siakad Terhadap Kepuasan Mahasiswa	Sama-sama menggunakan sistem aplikasi	Berbeda objek penelitian
3	Nirwanto dan Andarwati (2018)	Kepuasan pengguna sistem aplikasi informasi menemukan kualitas sistem, kualitas informasi, serta dukungan manajemen puncak terbukti mempengaruhi UKM yang ditunjuk dirasakan kegunaannya	Sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna dan sistem aplikasi informasi	Objek penelitian dan metode analisis data
4	Putranti dan Nurchayati (2018)	Kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan sebagai mediasi, dan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan sebagai mediasi	Sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna dan sistem aplikasi informasi	Objek penelitian dan metode analisis data

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
5	Pawirosumarto (2018)	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem <i>e-learning</i>	Sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna dan Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.	Objek penelitian dan metode analisis data
6	Kumaladkk (2018)	Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna	Variabel penelitian adalah kepuasan pengguna dan kualitas sistem	Objek penelitian dan variabel independen
7	Kim <i>et.al</i> (2019)	Kepala eksekutif memunculkan sistem masalah aplikasi melalui komunikasi internal aktif dan kualitas informasi meningkat bila tercermin dalam sistem rancangan	Sama-sama meneliti tentang sistem aplikasi	Objek penelitian dan variabel dependen
8	Dreheeb dan Fabil (2018)	Ada hubungan yang positif antara sistem aplikasi terhadap kepuasan pengguna	Sama-sama menggunakan sistem aplikasi informasi akuntansi	Berbeda objek penelitian
9	Fendini (2018)	Kualitas sistem ( $X_1$ ) dan kualitas informasi ( $X_2$ ) secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pengguna AP2T (Y)	Sama-sama menggunakan sistem aplikasi	Berbeda objek penelitian
10	Setiawan dan Siswanto (2021)	Kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi manajemen rumah sakit kalisat	Sama-sama menggunakan sistem aplikasi	Berbeda objek penelitian
11	Setiawan Assegaff (2015)	Perilaku konsumen di Indonesia secara signifikan dipengaruhi oleh dimensi trust (kepercayaan), penelitian ini juga menemukan bahwa <i>online shopping experience</i> (pengalaman berbelanja online) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam melakukan aktivitas belanja selanjutnya.	Sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna dan sistem aplikasi informasi	Berbeda objek penelitian

No	Peneliti	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
12	Elis dan I Gede (2022)	Aktivitas belanja online dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu adanya kepercayaan (trust) terhadap <i>e-commerce</i> , adanya kemudahan dalam berbelanja online, kualitas informasi produk, kualitas toko, serta jaminan keamanan dalam bertransaksi.	Sama-sama meneliti tentang kepuasan pengguna dan sistem aplikasi informasi	Berbeda objek penelitian

## 2.2 Kajian Teori

### 2.2.1 Theory of Reasoned Action (TRA)

*Theory of Reasoned Action (TRA)* atau teori tindakan bersama dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1980) (Jogiyanto, 2007). Teori ini muncul karena kurang berhasilnya penelitian yang menguji teori sikap, yaitu hubungan antara sikap dan perilaku. Hasil dari penelitian yang menguji teori sikap ini kurang memuaskan karena banyak ditemui hasil hubungan yang lemah antara pengukuran sikap dengan kinerja dari perilaku sukarela yang dikehendaki (Jogiyanto, 2007). Handayani (2007) menyatakan bahwa TRA adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan. Seseorang akan memanfaatkan sistem informasi dengan alasan bahwa sistem tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

TRA ini menjelaskan tahapan manusia melakukan perilaku. Pada tahap awal, perilaku (*behavior*) diasumsikan ditentukan oleh niat (*intention*). Pada tahap berikutnya, niat dapat dijelaskan dalam bentuk sikap terhadap perilaku (*attitudes toward the behavior*) dan norma subyektif (*subjective norms*) dalam bentuk

kepercayaan tentang konsekuensi melakukan perilaku tentang ekspektasi normatif dari orang yang relevan. Sehingga secara keseluruhan perilaku seseorang dapat dijelaskan dengan mempertimbangkan kepercayaannya, karena kepercayaan seseorang mewakili informasi yang mereka peroleh tentang dirinya sendiri dan dunia di sekitarnya (Jogiyanto, 2007).

### ***2.2.2 Theory of Planned Behavior (TPB)***

*Theory of Planned Behavior (TPB)* merupakan pengembangan dari TRA. Icek Ajzen mengembangkan sebuah konstruk yang belum ada di TRA. Konstruk tersebut adalah kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*). Konstruk ini digunakan untuk mengontrol kekurangan dan keterbatasan dari kekurangan sumber daya yang digunakan untuk melakukan perilaku. Asumsi dasar dari TPB ini adalah banyaknya perilaku yang tidak sepenuhnya dibawah kontrol individu sehingga dibutuhkan tambahan konsep kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) (Jogiyanto, 2007). Juniarti (2001) menyatakan ada tiga elemen yang membentuk perilaku yaitu:

- a. Sikap terhadap penggunaan (*attitude*).
- b. Norma-norma subyektif (*subjective norms*).
- c. Kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*)

TPB dapat digunakan untuk menjelaskan bahwa sikap terhadap penggunaan (*attitude*), norma subyektif (*subjective norms*), dan kontrol perilaku persepsian (*perceived behavioral control*) mempengaruhi niat atau keinginan untuk menggunakan teknologi.

### 2.2.3 *Technology Acceptance Model (TAM 3)*

TAM merupakan perilaku individu dalam penerimaan teknologi informasi (Davis *et al*, 1993) dalam Alomary dan Woollar (2015). Berdasarkan pada teori TAM telah disajikan lengkap jaringan penentu individu adopsi teknologi informasi. TAM adalah suatu teori yang berhubungan dengan sikap dan perilaku individu dalam melaksanakan kegiatan atau tindakan yang beralasan dalam konteks penggunaan TI. Seseorang akan memanfaatkan komputer atau TI dengan alasan bahwa teknologi tersebut akan menghasilkan manfaat bagi dirinya.

Model TAM sebenarnya diadopsi dari model *The Theory of Reasoned Action* (TRA), yaitu teori tindakan yang beralasan yang dikembangkan oleh Fishbein dan Azjen (1975) dalam Alomary dan Woollar (2015) dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikap pengguna dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi. Persepsi kemudahan penggunaan telah berteori berhubungan erat dengan individu keyakinan *self-efficacy* dan pengetahuan prosedural, yang membutuhkan pengalaman dan pelaksanaan keterampilan (Davis dan Venkatesh, 2004 dalam Alomary dan Woollar, 2015).

TAM3 telah menyajikan lengkap jaringan penentu individu adopsi TI dan penggunaan. TAM3 tidak mengandaikan efek *cross-over*. Disebutkan terdapat dua proses teoritis menjelaskan hubungan antara manfaat yang dirasakan dan penentunya: pengaruh sosial dan proses kognitif berperan. Efek dari berbagai faktor yaitu, norma subjektif, gambar, relevansi pekerjaan, kualitas output, dan hasilnya dirasakan kegunaan *demonstrability* terikat dengan dua proses. Kita tidak memiliki dasar teoritis dan empiris untuk mengharapkan bahwa proses ini akan memainkan peran dalam membentuk penilaian tentang persepsi kemudahan penggunaan. Persepsi kemudahan penggunaan telah berteori berhubungan erat dengan individu keyakinan *self-efficacy* dan pengetahuan prosedural, yang membutuhkan pengalaman *hands on* dan pelaksanaan keterampilan (Davis et al, 1989;. Venkatesh, 2000; Davis & Venkatesh, 2004). TAM3 berpendapat tiga hubungan yang tidak diuji secara empiris di Venkatesh (2000) dan Venkatesh dan Davis (2000). Bahwa pengalaman akan moderat hubungan antara (i) dirasakan kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan; (ii) kecemasan komputer dan persepsi kemudahan penggunaan; dan (iii) dirasakan kemudahan penggunaan dan niat perilaku.

TAM merupakan salah satu pemberi kontribusi teori yang penting untuk memahami penerimaan dan penggunaan sistem informasi. Keterangan diagram TAM 3 adalah:

1. *Perceived Usefulness* (PU) merupakan persepsi pengguna terhadap manfaat dimana kemanfaatannya dirasakan oleh pengguna.



2. *Perceived ease of use* (PEU) : merupakan persepsi pengguna terhadap kemudahan penggunaan (*ease of use*), kemudahan bermakna tanpa kesulitan atau tidak perlu bekerja keras. Persepsi mengenai kemudahan merujuk pada keyakinan individu bahwa system IT yang digunakan tidak merepotkan dan tidak membutuhkan usaha yang besar saat digunakan (Ramadhani, 2007).
3. *Subjective norm* : persepsi kebanyakan orang tentang apakah dia harus atau tidak harus melakukan perilaku tersebut.
4. *Image* : Tingkat dimana penggunaan suatu inovasi dianggap untuk meningkatkan status seseorang dalam sistem sosial seseorang.
5. *Job relevance* : apakah pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai.
6. *Output quality* : Tingkat dimana individu percaya bahwa sistem melakukan atau tugas nya pekerjaannya dengan baik.
7. *Result demonstrability: Tangibility* dari hasil menggunakan inovasi.
8. *Computer self-efficacy* : Tingkat dimana suatu keyakinan individu bahwa ia memiliki kemampuan untuk melakukan tugas tertentu / pekerjaan menggunakan computer.
9. *Perception of external control*. Definisi kondisi memfasilitasi : *See the definition of facilitating conditions*.
10. *Computer anxiety* : Tingkat ketakutan individu, atau bahkan takut, ketika dia dihadapkan dengan kemungkinan menggunakan komputer.
11. *Computer playfulness* : Tingkat spontanitas kognitif dalam interaksi mikro komputer.

12. *Perceived enjoyment* : Sejauh mana aktivitas menggunakan sistem tertentu yang dianggap menyenangkan pada diri sendiri, selain dari setiap konsekuensi kinerja yang disebabkan dari penggunaan sistem.
13. *Objective usability* : Perbandingan sistem berdasarkan tingkat sebenarnya (bukan persepsi) dari usaha yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas tertentu.
14. *Voluntariness*: Sejauh mana pengadopsi potensial melihat keputusan adopsi menjadi non-wajib. Sikap : perasaan positif atau negatif individu tentang melakukan perilaku sasaran (misalnya, menggunakan sistem).
15. *Experience* : intensitas penggunaan SI yang sudah cukup lama.

#### **2.2.4 Kualitas Sistem Aplikasi Informasi**

Kualitas Sistem Aplikasi Informasi Model kesuksesan yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 2003, dalam penelitiannya yang berjudul: *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Dalam model terbarunya yang diperbaharui ini mereka mengganti beberapa dimensi, keberhasilan sistem aplikasi informasi dari model sebelumnya (1992) menjadi : *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Intension to Use (Usage)* dan *Net Benefits*.

Teknologi informasi khususnya yang bergerak melalui jaringan internet memiliki dampak yang dramatis pada operasi bisnis suatu organisasi. Hal tersebut diimbangi dengan besarnya investasi yang dikeluarkan untuk mengimplementasikan teknologi dalam bisnisnya. Sistem aplikasi informasi sebagai sebuah sistem aplikasi buatan manusia yang umumnya terdiri dari serangkaian komponen terpadu berbasis

komputer dan manual menetapkan untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data, informasi sehingga menjadi *output* yang berguna kepada pengguna (Gelina; Oram dan Wiggins , 2004). Sistem aplikasi informasi adalah suatu kombinasi teratur apapun dari *people* (orang), *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak), *computer networks and data communication* (jaringan komunikasi), dan *database* (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam organisasi (O'Brien, 2005:5).

Menurut Devi dan Suartana (2014), *Technology acceptance Model* (TAM) menyebutkan bahwa pengguna sistem cenderung menggunakan sistem apabila sistem mudah digunakan dan bermanfaat baginya. Konsep TAM dilandasi oleh teori tindakan beralasan (*Theory of Reasoned Action-TRA*) yang dikembangkan oleh Ajzen dan Fishbein (1975). TRA mengasumsikan bahwa perilaku didasarkan oleh niat individu untuk terlibat dalam tindakan tertentu. Dalam TAM, penerimaan pemakai SI ditentukan oleh dua faktor kunci yaitu *Perceived usefulness* dan *perceived easy of use*. Persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kerjanya, dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah menyelesaikan pekerjaan. Teori ini menunjukkan bahwa seorang sering bertindak berdasarkan persepsi mereka mengenai apa yang orang lain pikir mereka harus lakukan.

Konsep TAM dikembangkan oleh Davis (1989), menawarkan sebuah teori sebagai landasan untuk mempelajari dan memahami perilaku pemakai dalam

menerima dan menggunakan sistem informasi. Perluasan konsep diharapkan akan membantu memprediksikan sikap dan penerimaan seseorang terhadap teknologi dan dapat memberikan informasi mendasar yang diperlukan mengenai faktor-faktor yang menjadi pendorong sikap individu tersebut. Penelitian ini sangat memiliki hubungan dengan teori TAM karena di dalam penelitian ini mencoba menjelaskan tentang penilaian tingkat kepuasan dari individu yang menggunakan sistem informasi yang disediakan organisasi, tingkat kepuasan pengguna dalam menjalankan suatu software adalah dasar dari tingkat penerimaan individu terhadap tingkat kualitas informasi dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh software tersebut.

### **2.2.5 Kualitas Sistem Aplikasi**

Ada beberapa definisi tentang sistem aplikasi yang dikemukakan oleh banyak pakar, diantaranya Mascove dan Simkin (1994, dalam Komara, 2005) mendefinisikan sistem aplikasi yaitu seperangkat bagian-bagian yang saling berhubungan dan bersama-sama mencapai sistem aplikasi yang spesifik dan objektif, sebuah sistem aplikasi harus memiliki keterkaitan, integrasi dan sentra objektif dalam organisasi. Chusing dalam Susanto (2004) mendefinikan sistem aplikasi adalah suatu entitas yang terdiri dari dua atau lebih komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Ide dasar kualitas bukanlah memenuhi sejumlah kriteria yang ditetapkan perusahaan/instansi, sebaliknya kualitas adalah memenuhi kriteria yang ditetapkan pelanggan Raymond, 2007). Kualitas sistem aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri yang

mana kualitas sistem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak dan kebijakan prosedur dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone dan McLean, 1992). Beberapa peneliti telah menggunakan beberapa indikator pengukuran untuk mengukur kualitas sebuah sistem aplikasi. Menurut Harianto (2012) definisi sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

Definisi sistem informasi menurut Kadir (2003) dalam Harianto (2012) adalah sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan. Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan Mcgill (2003) dalam Taufiq (2012) kualitas informasi merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk.

Menurut Hamilton dan Chervany (1981) menggunakan 5 indikator dalam pengukuran sebuah kualitas sistem aplikasi yaitu sebagai berikut : *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan), *Response Time* (Kecepatan Akses), *Reliability* (Keandalan Sistem aplikasi), *Flexibility* (Fleksibilitas), *Security* (Keamanan).

### 2.2.6 Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik, isi, bentuk dan waktu yang memberikannya buat para pemakai akhir tertentu (O'Briens, 2005: 703). Suatu sistem aplikasi dari penggunaan TI harus dapat menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu perusahaan/organisasi. Teknologi komunikasi berarti semua teknologi informasi yang mendukung semua teknologi komunikasi. Menurut McLeod dalam Yakub (2012), informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya. Menurut McLeod dalam Susanto (2008) suatu informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut: kesesuaian, ketersediaan (available), relevan, lengkap.

Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* akuntansi yang digunakan. Informasi merupakan salah satu sumber daya terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi. Ketersediaan informasi akan mempermudah suatu organisasi untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya.

Informasi adalah pengetahuan dari hasil pengolahan data-data yang berhubungan menjadi sebuah kesimpulan. Informasi juga dapat dikatakan sebagai ringkasan data. Secara teknis, data merupakan sekumpulan fakta dan fenomena yang diproses menjadi suatu informasi. Beberapa data dapat dinyatakan sebagai informasi bila data tersebut dapat digunakan untuk menarik suatu kesimpulan. Menurut Davis (1985) dalam Mardi (2011:5) informasi adalah data yang telah diolah ke dalam

suatu bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata atau berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan. Dari beberapa definisi informasi di atas, dapat di ambil kesimpulan bahwa informasi adalah data yang diolah kemudian menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya.

### **2.2.7 Kepercayaan Konsumen *Online (E-Trust)***

Kepercayaan konsumen menjadi sangat penting dalam transaksi berbasis *daring/online*. Adanya kepercayaan konsumen tentu sangat bermanfaat terhadap respon selanjutnya yaitu pembelian. menurut Ujang Sumarwan (2011:165-166) kepercayaan merupakan pengetahuan seorang konsumen tentang sebuah objek, atributnya serta manfaatnya. Berdasarkan pengertian tersebut, pengetahuan menjadi faktor terpenting agar terbentuk kepercayaan konsumen, dalam transaksi *e-commerce* sangat penting peran *platforme-commerce* dalam memberikan pemahaman serta membentuk kepercayaan melalui beberapa iklan di beberapa media.

Menurut Kotler & Keller (2012:225) kepercayaan konsumen merupakan kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis, artinya bahwa kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor interpersonal dan antarorganisasi, seperti kompetensi perusahaan, integritas, kejujuran dan kebaikan. Beberapa hal tersebut merupakan bagian penting yang harus dibangun oleh penjual *online* produk kreatif untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

Persepsi resiko, persepsi kemudahan dan persepsi manfaat merupakan hal yang penting untuk dikaji, secara langsung ketika sebuah vendor menjual produknya secara

*online* maka ketiga hal tersebut akan melekat pada bagaimana kepercayaan bisa dibangun, yaitu konsumen akan mengaggap resiko transaksi kemungkinan tidak akan terjadi.

Kepercayaan internet (*e-trust*) didefinisikan sebagai sikap harapan yang percaya diri mengenai situasi resiko *online* di mana kerentanan seseorang tidak akan dieksploitasi (Beldad *et al.*, 2010). Bagi *e-vendor* penting untuk mempromosikan kepercayaan, untuk mengubah konsumen potensial dari menjadi pengamat yang penasaran, untuk menjadi orang yang bersedia bertransaksi melalui situs (McKnight, *et al.*, 2002). Beberapa penelitian berpendapat bahwa unsur-unsur dalam unsur kepercayaan dan resiko menjadi variabel penting dalam penelitian-penelitian sebelumnya (Aladwani:, 2001), utamanya seperti keamanan transaksi dan kepercayaan merupakan dua hal yang menjadi tantangan oleh perusahaan perbankan. Menurut Pavlou (2003) fokus dalam keamanan transaksi dan kerahasiaan data pribadi, serta persepsi kemudahan dan kebermanfaatan menjadi kunci untuk mengantarkan konsumen pada kepercayaan bertransaksi secara *online*.

Corbitt *et al.* (2003); Teo & Liu, (2007).berpendapat bahwa jasa keuangan akan membutuhkan analisis multi dimensi dan spesifik dalam menentukan faktor-faktor apa saja yang harus diutamakan agar mampu meningkatkan pangsa pasarnya. Begitu juga dengan perusahaan *online*. Dalam bertransaksi di *platform e-commerce*, keterlibatan empat pihak menjadi hal yang berkembang dan sangat penting saat ini diantaranya Konsumen, Produsen (UMKM), Perbankan dan *e-commerce*. Kasus



pembelian *online*, persepsi reputasi dari vendor atau penjual merupakan hal yang paling signifikan berhubungan dengan kepercayaan (Teo & Liu, 2005).

Penelitian sebelumnya yang kaitannya dengan mengukur kepercayaan konsumen, seperti penelitian oleh Pavlou & Gefen (2002:668) dan Corbit *et al.* (2003) menyatakan bahwa faktor kepercayaan (*trust*) menjadi faktor kunci daripada faktor-faktor lainnya. Hanya pelanggan yang memiliki kepercayaan yang akan berani melakukan transaksi melalui internet. Teo & Liu (2005) merumuskan bahwa terdapat 4 karakteristik *e-commerce* yang mampu mempengaruhi kepercayaan konsumen, yaitu *perceived reputation and size, multichannel integration*, dan *system assurance*.

Teori *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan tentang alasan perilaku dari konsumen, menurut Davis *et al.*, (1986) yang pertama kali mengenalkan dan mengembangkan TAM, bahwa penerimaan penggunaan media *online* dipengaruhi minat, dimana minat ini dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan persepsi kemudahan. Teori ini membuat model perilaku seseorang sebagai suatu fungsi dari tujuan perilaku. Teori TAM didasarkan pada berbagai pengetahuan sistem informasi yang telah ada dan sesuai dengan model penerimaan komputer. Pada model tersebut telah diperkenalkan adanya variabel eksternal (*external variables*). Adanya dugaan (*notion*) dikaitkan antara persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Demikian pula pengaruh yang penting dari persepsi kegunaan atas niat pada penggunaannya dengan memperkenalkan suatu hubungan sebab akibat. Dalam penelitian ini, peneliti dalam menentukan indikator penelitian merujuk pada penelitian Mayer *et al.*, (1995) dan Gefen (2004),

dan Andreas Auingner *et al.*, (2016) yang menyebutkan terdapat empat indikator untuk mengukur kepercayaan, yaitu *Predictability, Ability, integrity, and benevolence*. Oleh sebab itu indikator dalam penelitian ini yaitu :

1. Kompetensi penjual *online*;
2. Integritas penjual *online*;
3. Kejujuran dalam melayani;
4. Kebaikan dalam memenuhi kebutuhan konsumen.

### **2.2.8 Kepuasan Peserta Pengguna**

Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan (Lovelock dan Wirtz 2011:74). Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Pada dasarnya memuaskan konsumen merupakan keinginan setiap perusahaan karena selain faktor penting bagi keberlangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan kepercayaan konsumen dan meningkatkan keunggulan dalam persaingan, Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan amat puas atau senang (Kotler 2006:177). Jadi, kepuasan merupakan persepsi atau kesan atas kinerja. Jika kinerja kita memenuhi harapan maka masyarakat akan puas.

Sebaliknya jika kinerja melebihi harapan maka masyarakat akan amat puas atau senang.

Kepuasan Pengguna Kepuasan konsumen merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Oleh karena itu, suatu program pemasaran yang baik haruslah dapat mempengaruhi serta mendorong perilaku dan keputusan membeli konsumen terhadap produk barang atau jasa, dengan menawarkan kemudahan dalam pelayanan serta jaminan yang akan diberikan oleh Perusahaan (Ety, 2001). Perusahaan dituntut untuk bersifat customize, artinya dituntut lebih responsif terhadap para pelanggannya dan lebih mampu menarik pelanggan. Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen penting karena kepercayaan konsumen terhadap pembelian jasa merupakan konstruk yang menentukan kemungkinan adanya pembelian ulang dari konsumen dan akhirnya akan mempengaruhi keberhasilan suatu Perusahaan (Iacobucci et al., 1994).

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor untuk mengukur keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implementasi sistem aplikasi informasi pada suatu perusahaan. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2009), “*satisfaction is a person’s feelings of pleasure disappointment that result from comparing a product’s perceived performance (or outcome) to expectations*”. Jadi kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk terhadap ekspektasi mereka.

Saat mengukur kepuasan, masyarakat pasti membandingkan antara apa yang diterimanya dan harapannya saat menggunakan produk atau jasa. Tentu tidak mudah untuk memuaskan setiap masyarakat, karena subjektivitas penilaian setiap orang berbeda-beda. Menurut kepuasan pelanggan menurut Kotler (2014:150) ialah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Sedangkan menurut Susanto (2001) bahwa pelanggan memang harus dipuaskan, sebab kalau mereka tidak puas akan meninggalkan perusahaan dan menjadi pelanggan pesaing, ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba dan bahkan kerugian.

### **2.2.9 Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Kotler yang dikutip Fandy Tjiptono (2011:315) ada beberapa metode yang dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya dan pelanggan pesaing. Kotler mengidentifikasikan empat 43 metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, antara lain :

1. Sistem Keluhan dan Saran Suatu perusahaan yang berorientasi pada pelanggan akan memberikan kesempatan yang luas pada para pelanggannya untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan lain-lain. Informasi dari para pelanggan ini akan memberikan masukan dan ide-ide bagi perusahaan agar bereaksi dengan tanggap dan cepat dalam menghadapi masalahmasalah yang timbul. Sehingga perusahaan akan tahu apa yang dikeluhkan oleh para pelanggannya dan segera

memperbaikinya. Metode ini berfokus pada identifikasi masalah dan juga pengumpulan saran-saran dari pelanggannya langsung.

2. *Ghost Shopping (Mystery Shopping)* Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan cara mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial. Sebagai pembeli potensial terhadap produk yang ditawarkan dari perusahaan dan juga dari produk pesaing. Kemudian mereka akan melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan dari produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk- produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga bisa mengamati cara penanganan terhadap setiap keluhan yang ada, baik oleh perusahaan yang bersangkutan maupun dari pesaingnya.
3. *Lost Customer Analysis* perusahaan akan menghubungi para pelanggan atau setidaknya mencari tahu pelanggannya yang telah berhenti membeli produk atau yang telah pindah pemasok, agar dapat memahami penyebab-penyebab mengapa pelanggan tersebut berpindah ke tempat lain. Dengan adanya peningkatan *customer lost rate*, di mana peningkatan *customer lost rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuskan pelanggannya.
4. Survei Kepuasan Pelanggan Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan cara menggunakan berbagai macam metode yaitu seperti metode survei, baik survei melalui pos, telepon, *e-mail*, *website*, maupun wawancara langsung. Melalui survei tersebut perusahaan akan memperoleh

tanggapan dan balikan secara langsung (*feedback*) dari pelanggan dan juga akan memberikan kesan positif terhadap para pelanggannya.

### **2.2.10 Tujuan Pengukuran Kepuasan Konsumen**

Menurut Fandy Tjiptono (2012 : 320) pengukuran kepuasan dilakukan dengan berbagai macam tujuan, di antaranya :

1. Mengidentifikasi keperluan (*requirement*) konsumen (*importance ratings*), yakni aspek-aspek yang dinilai penting oleh konsumen dan mempengaruhi apakah ia puas atau tidak.
2. Menentukan tingkat kepuasan konsumen terhadap kinerja organisasi pada aspek-aspek penting.
3. Membandingkan tingkat kepuasan konsumen terhadap perusahaan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap organisasi lain, baik pesaing langsung maupun tidak langsung.
2. Mengidentifikasi PFI (*Priorities for Improvement*) melalui analisa gap antara skor tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan.
3. Mengukur indeks kepuasan konsumen yang bisa menjadi indikator andal dalam memantau kemajuan perkembangan dari waktu ke waktu.

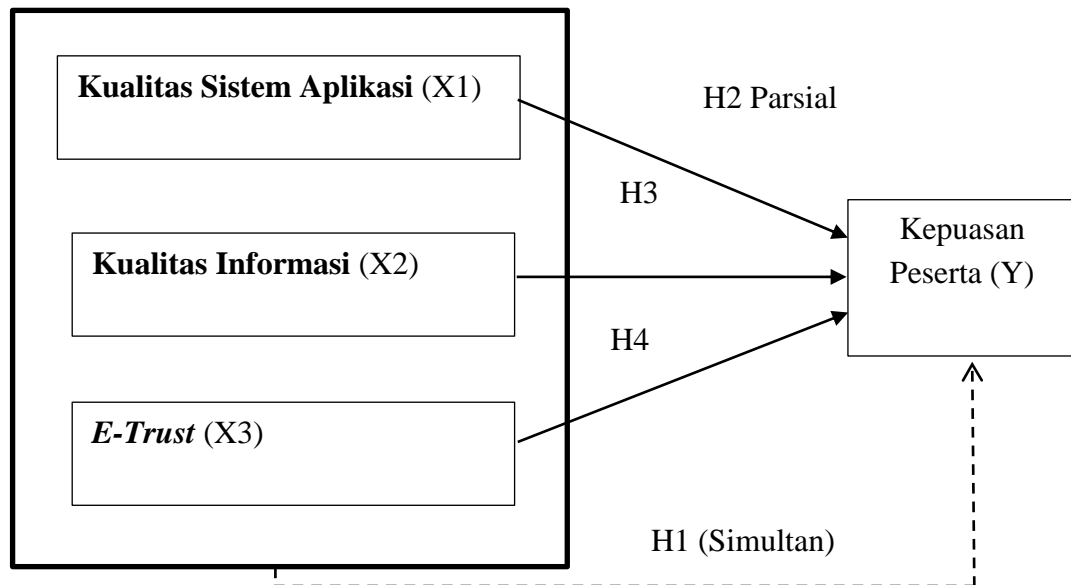
Menurut Jogiyanto (2007:23), pemakai terhadap penggunaan keluaran dalam Somers et al.(2005:597) sebagai sikap afektif terhadap perangkat lunak aplikasi tertentu oleh seseorang yang berinteraksi secara bahwa kepuasan timbul karena sistem yang digunakan dapat dimanfaatkan secara optimal dengan cara melakukan interaksi langsung antara orang yang mengoperasikan sistem tersebut dengan

komputer. Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terkait dengan respon atau sikap pengguna terhadap interaksi sistem dan penggunaan keluaran sistem sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal.

Pengukuran kepuasan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan indikator dari Somers *et al.* (2003) yang mengadopsi dari Xiao dan Dasgupta (2002). Somers *et al.* (2003:597) mengungkapkan bahwa ada lima dimensi pengukuran kepuasan pengguna, antara lain: *content* (isi), *accuracy* (akurasi), *format* (format), *timeliness* (ketepatan waktu), dan *ease of use* (mudah digunakan).

### 2.3 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian adalah suatu hubungan atau kaitan antara konsep satu terhadap konsep yang lainnya dari masalah yang ingin diteliti. Adapun skema kerangka konseptual dalam penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1.



**Gambar 2.1 Kerangka Konseptual**

Keterangan :

1. Hubungan Parsial :  $\longrightarrow$

2. Hubungan Simultan :  $-----\rightarrow$

X1 : Kualitas Sistem Aplikasi

X2 : Kualitas Informasi

X3 : *E-Trust*

Y : Kepuasan Peserta

H1,H2,H3, H4, H5: Hipotesis Penelitian

Kerangka konseptual diatas menunjukkan tingkat kepuasan peserta terpengaruh dari kualitas sistem informasi ( $X_1$ ), kualitas informasi ( $X_2$ ), *e-trust* ( $X_3$ ) terhadap kepuasan Peserta. Dalam kerangka konseptual ini meliat secara simultan dan parsial pengaruh variabel independen kepada variabel dependen dan akan ditentukan variabel mana yang lebih dominan.

### 2.3 Hipotesis

Penelitian harus disusun dengan metode yang sistematis yaitu melewati beberapa tahapan. Menurut Sugiyono (2013: 96), perumusan hipotesis merupakan langkah ketiga dalam penelitian setelah mengemukakan kerangka berpikir dan landasan teori. Hipotesis merupakan jawaban sementara dari permasalahan yang akan diteliti. Maka hipotesis yang di ajukan dalam penelitian ini adalah :

- a. **Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan *E-Trust* Secara Simultan Terhadap Kepuasan**



Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem secara independen dan bersama mempengaruhi variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna (Delone, dan Mclean 2003). Semakin tinggi kualitas informasi dan kualitas sistem mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan produktivitas individual maupun organisasi. E-trust merupakan keyakinan yang dimiliki konsumen atas suatu perusahaan sebagai dasar dalam melakukan transaksi yang berbasis online (Hanifati & Samiono, 2018). Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama sebagai berikut :

H1 : Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan *E-Trust* berpengaruh berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.

**b. Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Terhadap Kepuasan**

Ukuran dari sistem informasi yang berkualitas adalah dimana pemakai sistem merasa puas dalam menjalankan dan menerima *output* yang dihasilkan oleh *software* tersebut. Penilaian tentang bermanfaat atau tidaknya suatu sistem akan lebih akurat jika mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pemakai *software* akuntansi tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam menjalankan *software* tersebut berarti semakin baik pula kualitas dari sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan, sehingga semakin meningkat pula kinerja dari pemakai *software* akuntansi tersebut. Nirwanto dan Andarwati (2018), Kumala dkk (2018), Dreheeb dan Fabil (2018), Istianingsih dan Utami (2009) dan Wahyudi dkk (2013) menemukan bahwa kualitas sistem aplikasi berpengaruh terhadap terhadap

kepuasan. Atas dasar uraian tersebut, maka penelitian ini mengajukan hipotesa pertama sebagai berikut :

H2 : Kualitas sistem aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.

### **c. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan**

Informasi merupakan salah satu sumber daya terpenting yang dimiliki oleh suatu organisasi, didalam penelitian ini kualitas informasi yang dapat menimbulkan kepuasan pengguna *software* akuntansi adalah informasi yang bersifat akurat, dapat dipercaya, tepat waktu, relevan, detail dan benar. Ketersediaan informasi dengan karakteristik tersebut akan mempermudah suatu organisasi untuk melaksanakan kegiatan operasionalnya. Informasi adalah pengetahuan dari hasil pengolahan data-data yang berhubungan menjadi sebuah kesimpulan. Beberapa data dapat dinyatakan sebagai informasi bila data tersebut dapat digunakan untuk menarik suatu kesimpulan. Informasi yang dapat menimbulkan kepuasan pemakai maka diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemakai tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian Istianingsih dan Utami (2009), Iranto (2012), septiayu dkk (2013), Septianita dkk (2014) memberikan bukti empiris bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem aplikasi informasi, diprediksi akan berpengaruh terhadap semakin tingginya kepuasan pengguna akhir suatu sistem aplikasi informasi. Maka hipotesa kedua sebagai berikut :

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.

**d. Pengaruh *E-trust* Terhadap Kepuasan**

Kepercayaan konsumen menjadi sangat penting dalam transaksi berbasis *daring/online*. Adanya kepercayaan konsumen tentu sangat bermanfaat terhadap respon selanjutnya yaitu pembelian. menurut Ujang Sumarwan (2011:165-166) kepercayaan merupakan pengetahuan seorang konsumen tentang sebuah objek, atributnya serta manfaatnya. Menurut Kotler & Keller (2012:225) kepercayaan konsumen merupakan kesediaan pihak perusahaan untuk mengandalkan mitra bisnis, artinya bahwa kepercayaan tergantung pada sejumlah faktor interpersonal dan antarorganisasi, seperti kompetensi perusahaan, integritas, kejujuran dan kebaikan. Beberapa hal tersebut merupakan bagian penting yang harus dibangun oleh penjual online produk kreatif untuk meningkatkan kepercayaan konsumen.

Beberapa penelitian berpendapat bahwa unsur-unsur dalam unsur kepercayaan dan resiko menjadi variabel penting dalam penelitian-penelitian sebelumnya (Aladwani:, 2001), utamanya seperti keamanan transaksi dan kepercayaan merupakan dua hal yang menjadi tantangan oleh perusahaan perbankan. Menurut Pavlou (2003) Fokus dalam keamanan transaksi dan kerahasiaan data pribadi, serta persepsi kemudahan dan kebermanfaatan menjadi kunci untuk mengantarkan konsumen pada kepercayaan bertransaksi secara *online*. Maka hipotesa kedua sebagai berikut :

H4 : *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna aplikasi JMO.

**e. Variabel dominan dari Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi *E-trust* Terhadap Kepuasan**

Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan *E-Trust* terhadap Kepuasan Perusahaan peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna aplikasi JMO secara simultan. Kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi berkaitan dengan *system use*, *user satisfaction*, dan *net benefits* (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *E-Trust* merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir. Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna. Oleh karena itu ukuran dimensi ini merupakan masalah bagi studi keberhasilan SI. DeLone dan McLean (1992) dan model Seddon (1997) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan *E-Trust* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas Informasi yang dimaksudkan dalam penelitian ini merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh internet yang digunakan oleh mahasiswa guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil penelitian Istianingsih dan Utami (2009), Iranto (2012), Dian septiayu dkk (2013), Winda Septianita dkk (2014) dan Luqman dkk (2014),

Ujang Sumarwan (2011:165-166) maka Hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H5: *E-trust* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Tempat atau Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo yang memakai aplikasi JMO. Peserta yang diteliti yaitu peserta yang melakukan klaim JHT dan pengecekan saldo JHT melalui aplikasi JMO.

#### **3.2 Populasi dan Sampel**

##### **3.2.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2013:61) mengemukakan bahwa, “Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Menurut Ferdinand (2011:215), populasi adalah gabungan dari seluruh elemen yang membentuk peristiwa, hal atau orang yang membentuk karakteristik yang serupa yang menjadi pusat perhatian peneliti karena itu dipandang sebagai sebuah semesta penelitian.

Hartono (2011:46) populasi dengan karakteristik tertentu ada yang jumlahnya terhingga dan ada yang tak terhingga. Penelitian hanya dapat dilakukan pada populasi yang jumlahnya terhingga saja. Sedangkan menurut Sanusi (2012:87) menyatakan bahwa populasi seluruh kumpulan elemen yang menunjukkan ciri-ciri tertentu yang dapat digunakan untuk membuat kesimpulan. Populasi penelitian adalah seluruh Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo yang memakai aplikasi JMO.

### 3.2.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2012:116), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu, maka penelitian dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu. Apa yang dipelajari dari sampel itu, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul *representative* (mewakili). Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari populasi penelitian, yaitu Peserta BPJS Ketenagakerjaan Situbondo yang memakai aplikasi JMO.

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi. Dalam penelitian ini menggunakan sampel *non probabilitas*, dikarenakan peneliti tidak mendapatkan secara rinci identitas responden yang diperlukan dalam pembuatan kerangka sampling. Metode *non probabilitas* dengan menggunakan teknis penarikan sampel *Accidental Sampling*. Sampel Accidental teknik pengambilan sampel jenis ini menentukan sampel secara tidak sengaja (*accidental*). Peneliti akan mengambil sampel pada orang yang kebetulan ditemuinya pada saat itu.

Penentuan jumlah sampel yang *representative* menurut (Hair, 2009) adalah tergantung pada jumlah indikator dikali 5 sampai 10. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\begin{aligned}\text{Sampel} &= \text{jumlah indikator} \times 8 \\ &= 15 \times 8 \\ &= 120 \text{ responden}\end{aligned}$$

Berdasarkan teori dari (Hair, 2009), sampel dalam penelitian ini adalah minimal sebesar 120 responden. Maka, untuk sampel diambil 120 sampel responden pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo yang memakai aplikasi JMO.

### **3.3 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pendekatan secara kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga, atau masyarakat.

Data Primer dan Data Sekunder merupakan sumber-sumber data informasi yang dikumpulkan untuk menjadi dasar kesimpulan dari sebuah penelitian. Meskipun pada hakikatnya pengertian keduanya sama-sama merupakan sumber data, namun berbeda cara memperolehnya. Data primer ini dikumpulkan langsung oleh peneliti untuk pertama kalinya melalui usaha dan pengalaman langsung di lapangan,



sedangkan data sekunder adalah data yang telah dikumpulkan atau diproduksi oleh instansi/lembaga/orang lain. Lebih jelasnya, data sekunder merupakan informasi dari tangan pertama yang sudah dikumpulkan, dicatat, dan diolah instansi/lembaga/orang lain dengan tujuan tertentu yang tidak terkait dengan penelitian saat ini.

Data primer digunakan untuk memperoleh data dari BPJS Ketenagakerjaan Situbondo dengan menggunakan sebar Kuisisioner dan Data sekunder Situbondo yang memakai aplikasi JMO. Penelitian yang di gunakan peneliti adalah peneliti deskriptif dengan pendekatan Kuantitatif, penelitian deskriptif Menurut Sugiyono (2005: 21) metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas, sedangkan menurut Kasiram (2008) Pengertian penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang menggunakan proses data-data yang berupa angka sebagai alat menganalisis dan melakukan kajian penelitian, terutama mengenai apa yang sudah di teliti.

### **3.4 Identifikasi Variabel**

Variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Variabel independen

Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem Aplikasi ( $X_1$ ) Kualitas informasi ( $X_2$ ), dan *E-Trust* ( $X_3$ ).

b. Variabel dependen

Variabel Dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Peserta ( $Y$ ).

### 3.5 Definsi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), definisi operasional variabel adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Kualitas sistem aplikasi pada JMO secara definisi operasional adalah agar dapat mampu dioperasikan tanpa mengalami gangguan dan memenuhi kebutuhan peserta BPJS Ketenagakerjaan. Kualitas informasi pada JMO secara definisi operasional adalah agar dapat mampu memberikan informasi yang memiliki keakuratan dan tidak diragukan kebenarannya. *E-trust* pada JMO secara definisi operasional adalah agar dapat memberikan kepercayaan pelayanan sesuai yang di harapkan. Kepuasan peserta pada JMO secara definisi operasional adalah agar dapat memberikan rasa puas dan nyaman kepada peserta BPJS Ketenagakerjaan.

Peneliti menggunakan definisi operasional variabel agar menjadi petunjuk dalam penelitian ini. Definisi operasional variabel tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1 Definisi operasional variabel

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Dimensi/Indikator	Sumber
1.	Kualitas Sistem Aplikasi (X1)	Kualitas sistem aplikasi pada JMO BPJS Ketenagakerjaan sudah memiliki akses yang cepat bagi para peserta. Kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:	1. <i>Response Time</i> (Kecepatan Akses) 2. <i>Reliability</i> (Keandalan Sistem aplikasi) 3. <i>Flexibility</i> (Fleksibilitas) 4. <i>Security</i> (Keamanan)	Elson <i>et al.</i> (2005:206)

No	Variabel Penelitian	Definisi Variabel	Dimensi/Indikator	Sumber
2	Kualitas informasi (X2)	Kualitas Informasi pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki informasi yang akurat, bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias/tidak menyesatkan. Kualitas informasi diukur dengan indikator-indikator yaitu:	1.Akurat 2.Tepat pada waktunya 3.Relevan	Jogiyanto (2005:10)
3	<i>E-Trust</i> (X3)	<i>E-trust</i> pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang terbaik pada peserta. Terdapat empat indikator untuk mengukur kepercayaan	1. <i>Predictability</i> , 2. <i>Ability</i> , 3. <i>integrity</i> , 4. <i>benevolence</i>	Andreas Auingner <i>et al.</i> , (2016)
4	Kepuasan Peserta (Y)	Kepuasan Peserta pada aplikasi JMO yaitu peserta menyukai aplikasi ini. Menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem	1. Kelengkapan Isi ( <i>Content</i> ) 2. Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) 3. Bentuk ( <i>Format</i> ) 4. <i>Easy of Use</i> (Kemudahan Penggunaan)	Doll & Torkzadeh

### 3.5.1. Variabel bebas

#### a. Kualitas Sistem Aplikasi ( $X_1$ )

Elson *et al.* (2005:206) menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain:

##### 1) *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas informasi.

Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon JMO.

##### 2) *Reliability* (Keandalan Sistem aplikasi)

Ketangguhan atau kemampuan aplikasi yang digunakan dalam sistem informasi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami hambatan.

##### 3) *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna JMO.

##### 4) *Security* (Keamanan)

Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh JMO.

#### b. Kualitas informasi ( $X_2$ )

Jogiyanto (2005:10) menjelaskan bahwa kualitas informasi diukur dengan indikator-indikator yaitu:

- 1) Akurat, informasi dalam JMO harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.
- 2) Tepat pada waktunya, informasi JMO yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.
- 3) Relevan, informasi JMO yang ada memiliki nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya. Informasi memiliki tingkat relativitas yang berbeda, tergantung pada tingkat pemakai.

c. *E-Trust* ( $X_3$ )

Andreas Auingner *et al.*, (2016) menjelaskan Terdapat empat indikator untuk mengukur kepercayaan yaitu:

1. *Predictability*,
2. *Ability*,
3. *integrity*,
4. *benevolence*

### 3.5.2. Variabel Terikat

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo yang memakai aplikasi JMO (Y). Indikator kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo diukur dengan model evaluasi EUCS ini dikembangkan oleh Doll & Torkzadeh. Evaluasi dengan menggunakan model

ini lebih menekankan kepuasan (*satisfaction*) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem. Berikut adalah penjelasan dari tiap indikator ukuran *End User Computing Satisfaction* (EUCS):

a. Kelengkapan Isi (*Content*)

Dimensi *content* yaitu mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi dari suatu sistem. Isi dari suatu sistem biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang dihasilkan oleh JMO.

b. Akurasi (*Accuracy*)

Informasi penggunaan JMO harus bebas dari kesalahan yang signifikan, informasi harus benar-benar akurat. Sementara dalam kondisi lain, tingkat akurasi dapat lebih rendah.

c. Bentuk (*Format*)

Dimensi *format* mengukur kepuasan pengguna JMO dari sisi tampilan program aplikasi itu sendiri. Menurut Husein (2002:190) sistem informasi dikatakan gagal jika desainya tidak cocok dengan struktur, budaya, dan tujuan organisasi secara keseluruhan.

d. *Easy of Use* (Kemudahan Penggunaan)

*Ease of use* merupakan suatu persepsi penggunaan JMO dari suatu produk mampu meyakinkan pengguna bahwa produk yang akan digunakan mudah dan tidak menjadi beban bagi pengguna (Ribka *et al.*, 2015). *Perceived*

*ease of use* adalah tingkat kemudahan yang dirasakan oleh pengguna dari penggunaan JMO BPJS Ketenagakerjaan.

### **3.6 Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan penelitian, selain itu data yang dikumpulkan harus relevan dengan persoalan yang diteliti. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan suatu mekanisme pengumpulan data yang efisien jika peneliti mengetahui dengan tepa tapa yang diperlukan dan bagaimana mengukur variabel penelitian. Dalam penelitian ini untuk memperoleh data tentang kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Kantor Cabang Situbondo yang memakai aplikasi Peserta JMO dengan menggunakan kuesioner dan angket.

b. Observasi

Pengumpulan data dengan observasi adalah melakukan observasi atau pengamatan. Dengan pengamatan data yang diperoleh lebih dapat dipercaya dan bebas dari bias responden. (Sakaran, 2006:105).

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang

berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

d. Wawancara

Sugiyono (2019) mengemukakan wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang *alternative* jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya (Sugiyono, 2019).

e. Studi Literatur

Studi Literatur adalah merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan mengumpulkan sejumlah buku buku, majalah yang berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian (Danial dan Warsiah (2009:80)). Teknik ini dilakukan dengan tujuan untuk mengungkapkan berbagai teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang dihadapi/diteliti sebagai bahan rujukan dalam pembahasan hasil penelitian. Pengertian lain tentang Studi literatur adalah mencari referensi teori yang relefan dengan kasus atau permasalahan yang ditemukan.



Secara Umum Studi Literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya. Dengan kata lain, istilah Studi Literatur ini juga sangat *familier* dengan sebutan studi pustaka. Dalam sebuah penelitian yang hendak dijalankan, tentu saja seorang peneliti harus memiliki wawasan yang luas terkait objek yang akan diteliti. Jika tidak, maka dapat dipastikan dalam persentasi yang besar bahwa penelitian tersebut akan gagal.

### 3.7 Skala pengukuran

Skala pengukuran adalah kesepakatan yang digunakan sebagai acuan atau tolak ukur untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada pada alat ukur sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data. (Ramli : 2011), sedangkan kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala ordinal, dalam skala ordinal dengan menggunakan 5 fakta pengukuran yaitu: SS=sangat setuju, S= Setuju, CS= Cukup Setuju, TS= Tidak Setuju, STS= Sangat Tidak Setuju

Tabel 3.2 Skor Penilaian Jawaban Responden Dalam Kuesioner

No	Keterangan	Kode	Skor
1	Sangat setuju	SS	5
2	Setuju	S	4
3	Cukup setuju	CS	3
4	Tidak Setuju	TS	2
5	Sangat Tidak Setuju	STS	1

### **3.8 Metode Analisis Data**

#### **3.8.1 Uji Instrumen**

Penelitian ini menggunakan data primer. Data dikumpulkan dengan teknik kuisisioner, yaitu dengan memberikan pernyataan tertulis kepada responden. Selanjutnya responden memberikan tanggapan atas pernyataan yang diberikan. Mengingat pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuisisioner, kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan merupakan hal yang sangat penting dalam penelitian. Kuisisioner yang diberikan dirancang dengan menggunakan skala *likert* 7 poin. Keabsahan atau kesahihan suatu hasil penelitian sosial sangat ditentukan oleh alat ukur yang digunakan. Untuk mengatasi hal tersebut diperlukan dua macam pengujian yaitu *test of validity* (uji validitas atau kesahihan) dan *test of reliability* (uji kehandalan).

#### **3.8.2 Uji Validitas**

Validitas adalah untuk menguji suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen, Prinsip validitas adalah pengukuran atau pengamatan yang berarti prinsip keandalan instrumen dalam mengumpulkan data. Instrumen harus dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Jadi validitas lebih menekankan pada alat pengukuran atau pengamatan. Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuisisioner. Validitas menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Saifuddin Azwar, 2000). Sedangkan suatu angket dikatakan reliabel jika jawaban

seseorang terhadap pertanyaan konsisten dari waktu ke waktu. Alat analisisnya menggunakan alat bantu *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) 20.0.

Agar penelitian ini lebih teliti, sebuah item sebaiknya menggunakan korelasi ( $r$ ) dengan skor total masing-masing variabel  $\geq 0,25$ . Item yang punya  $r$  hitung  $< 0,25$  akan disingkirkan akibat mereka tidak melakukan pengukuran secara sama dengan dimaksud oleh skor total skala dan lebih jauh lagi, tidak memiliki kontribusi dengan pengukuran seseorang jika bukan malah mengacuh. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment* dengan rumus:

$$r_{xy} = \frac{N\sum YX - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$\sum X$  = Jumlah skor butir

$\sum Y$  = Jumlah skor total

$N$  = Jumlah sampel

### 3.8.3 Uji Realiabilitas

Reliabilitas adalah kesamaan hasil pengukuran atau pengamatan bila fakta atau kenyataan hidup tadi diukur atau diamati berkali – kali dalam waktu yang berlainan. Alat dan cara mengukur atau mengamati sama – sama memegang peranan penting dalam waktu yang bersamaan. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten. Syarat kualifikasi suatu instrumen pengukur adalah konsisten, keajegan, atau tidak berubah-ubah (Saifuddin Azwar, 2012: 110). Instrumen yang diuji reliabilitasnya adalah

instrumen yang dibuat oleh peneliti. Dalam hal ini instrumen tersebut adalah instrumen komponen konteks, masukan, proses dan hasil.

Instrumen yang berbentuk *multiple choice* (pilihan ganda) maupun skala bertingkat maka reliabilitasnya dihitung dengan menggunakan rumus Alpha. Rumus tersebut adalah:

$$\alpha = \left[ \frac{k}{k-1} \right] \left[ 1 - \frac{\Sigma\sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

rii = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pertanyaan

$\Sigma\sigma_b^2$  = Jumlah varian butir

$\sigma_1^2$  = Varian total

### 3.8.4 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui apakah model yang digunakan untuk analisis ini telah memenuhi asumsi klasik dalam arti bahwa model yang digunakan ini tepat dan menghasilkan nilai yang akurat.

#### 1. Uji Normalitas

Menurut Imam Ghozali, (2011: 160-165) Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Seperti diketahui bahwa uji t dan F mengasumsikan bahwa nilai residual mengikuti distribusi normal. Kalau asumsi ini dilanggar maka uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil. Ada dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji

statistik. Untuk menguji apakah data berdistribusi normal atau tidak dilakukan uji statistik Kolmogorov-Smirnov Test. Residual berdistribusi normal jika memiliki nilai signifikansi  $>0,05$ .

## **2. Uji Multikolinieritas**

Menurut Imam Ghozali (2011: 105-106) uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk menguji multikolinieritas dengan cara melihat nilai VIF masing-masing variabel independen, jika nilai VIF  $< 10$ , maka dapat disimpulkan data bebas dari gejala multikolinieritas.

## **3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk melakukan uji heteroskedastisitas, yaitu uji grafik plot, uji park, uji glejser, dan uji white. Pengujian pada penelitian ini menggunakan Grafik Plot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan residualnya SRESID. Tidak terjadi heteroskedastisitas apabila tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. (Imam Ghozali, 2011: 139-143). Menurut Ghozali (2018:138) “model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heterokedastisitas. Jika p value  $>0.05$  tidak signifikan berarti tidak terjadi heterokedastisitas artinya model regresi lolos heterokedastisitas.”.

### 3.8.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Sugiyono (2014:277) bahwa: “Analisis regresi linier berganda bermaksud meramalkan bagaimana keadaan (naik turunnya) variabel dependen (kriterium), bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediator dimanipulasi (dinaik turunkan nilainya). Jadi analisis regresi berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2”.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Sistem Aplikasi (X1), Kualitas informasi (X2) variabel terikat yaitu adalah kepuasan peserta (Y), maka persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Peserta

X<sub>1</sub> = Kualitas Sistem Aplikasi

X<sub>2</sub> = Kualitas informasi

X<sub>3</sub> = *E-Trust*

a = Konstanta

b<sub>1</sub>.b<sub>2</sub>.b<sub>3</sub>= Koefisien regresi X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>

e = Variabel pengganggu

### 3.8.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis linier berganda dilakukan

dengan uji koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Model regresi dalam penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Uji Simultan (Uji F)

Menurut Firdaus (2019:139) Pengujian hipotesis koefisien regresi parsial secara menyeluruh dilakukan dengan menggunakan analisis varian. Analisis varian dalam regresi berganda pada hakikatnya diperlukan untuk menunjukkan sumber-sumber variasi yang menjadi komponen dari variasi total model regresi. Dengan analisis varian ini akan dapat diperoleh pengertian tentang bagaimana pengaruh sekelompok variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas. Statistic uji yang digunakan dalam hal ini adalah statistic uji F.

Keputusan :

1. Jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka tolak  $H_0$  dan terima  $H_1$ , sebaliknya
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka terima  $H_0$  dan tolak  $H_1$

### 2. Uji Parsial (Uji t)

Menurut Firdaus (2019:139) nilai  $t_{table}$  diperoleh dengan menggunakan table t pada lampiran dengan  $t_{\alpha/2, dbn-k}$  untuk uji dua arah dan  $t_{\alpha, dbn-k}$  untuk uji satu arah. Taraf signifikansi ( $\alpha$ ) yang digunakan bias 0,05 ataupun 0,01. Akan tetapi, dalam ilmu sosial, taraf signifikansi 0,05 (5%) sudah cukup memadai. K menunjukkan banyaknya variabel dalam model regresi tiga variabel  $db = n - k = n - 3$ .

Nilai  $t_{hitung}$  dibandingkan dengan  $t_{tabel}$ . Jika  $t_{hitung} < -t_{tabel}$  atau  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jika  $-t_{tabel} \leq t_{hitung} \leq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak. Dengan kata lain, jika  $|t_{hitung}| > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. (Catatan : Notasi  $H_1$  kadang ditulis juga dengan  $H_a$ ).

### 3. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Secara pengertian Koefisien determinasi (*coefficient of determination*)  $r^2$  (untuk kasus regresi sederhana) atau  $R^2$  (untuk kasus regresi berganda) merupakan ukuran yang mengatakan seberapa baik garis regresi sampel cocok/sesuai dengan datanya (Firdaus 2019:86). Koefisien determinasi mempunyai sifat-sifat sebagai berikut.

1. Nilai Koefisien determinasi selalu *non negative*
2. Nilai terkecil koefisien determinasi adalah nol dan sebesar 1 sehingga dapat dinyatakan :  $0 \leq r^2 \leq 1$ .

Koefisien determinasi adalah suatu nilai statistic yang dapat digunakan untuk :

1. Sebagai ukuran ketepatan/kecocokan suatu garis regresi atau “a *measure of the goodness of fit*”.
2. Untuk mengetahui besarnya sumbangan (contribution) variabel bebas (X) terhadap variasi (naik turunnya) variabel (Y) dari persamaan regresi tersebut.



### 3.8.7 Penentuan Variabel yang Paling Dominan

Menurut Sunyoto (2011:157) “Untuk uji hipotesis ini hanya melihat  $t_{hitung}$  mana yang memiliki pengaruh paling besar secara koefisien beta antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Dapat dilihat besarnya  $t_{hitung}$  dari variabel independen (X). Apabila  $t_{hitung}$  lebih besar. Maka, variabel tersebut dikatakan dominan”. Menurut Ghozali (2011:102) “Koefisien beta digunakan untuk melihat pentingnya masing-masing variabel independen secara relatif dan tidak ada multikolinearitas antar variabel dependen. Kedua, nilai koefisien beta hanya diinterpretasikan dalam konteks variabel lain dalam persamaan regresi”

Uji dominan dilakukan untuk mencari variabel bebas mana yang paling berpengaruh terhadap variabel terikat, jika dibandingkan dengan beberapa variabel bebas lainnya. Untuk mengetahui variabel dominan ini dapat diketahui dengan melihat nilai koefisien beta serta dari nilai  $t$  hitung yang paling besar.

## **BAB IV**

### **PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

##### **4.1.1. Sejarah BPJS Ketenagakerjaan**

BPJS Ketenagakerjaan adalah badan hukum publik yang melindungi tenaga kerja Indonesia dalam mengatasi masalah dan resiko masyarakat terkait hubungan kerja. BPJS ketenagakerjaan bertindak sebagai asuransi masyarakat dalam bekerja. BPJS yang dulunya merupakan Jamsostek ketenagakerjaan ini telah mencakup seluruh wilayah Indonesia dengan berbagai produk asuransi dan financial plan seperti asuransi jiwa saat bekerja dan perencanaan jaminan hari tua (pensiun). Untuk bergabung dan daftar BPJS ketenagakerjaan dapat dilakukan melalui kantor atau *via online* melalui website BPJS ketenagakerjaan. Selain pendaftaran, beberapa layanan lain yang dapat diakses secara bpjs ketenagakerjaan *online* seperti cek saldo bpjs ketenagakerjaan, iuran bpjs ketenagakerjaan, cek status BPJS ketenagakerjaan, cek saldo BPJS Jamsostek, dan klaim asuransi BPJS ketenagakerjaan.

Penyelenggaraan program jaminan sosial merupakan salah satu tanggung jawab dan kewajiban Negara, yaitu untuk memberikan perlindungan sosial ekonomi kepada masyarakat sesuai dengan kondisi kemampuan keuangan Negara. Indonesia seperti halnya negara berkembang lainnya, mengembangkan program jaminan sosial berdasarkan *funded social security*, yaitu jaminan sosial yang didanai oleh peserta dan masih terbatas pada masyarakat pekerja di sektor formal.

Pada tahun 1977 diperoleh suatu tonggak sejarah penting dengan dikeluarkannya Peraturan Pemerintah (PP) No.33 tahun 1977 tentang pelaksanaan program asuransi sosial tenaga kerja (ASTEK) yang mewajibkan setiap pemberi kerja/pengusaha swasta dan BUMN untuk mengikuti program ASTEK dan terbit pula PP No.34/1977 tentang pembentukan wadah penyelenggara ASTEK yaitu Perum Astek. Tonggak penting berikutnya adalah lahirnya UU No.3 tahun 1992 tentang Jaminan Sosial Tenaga Kerja (JAMSOSTEK). Dan melalui PP No.36/1995 ditetapkannya PT Jamsostek sebagai badan penyelenggara Jaminan Sosial Tenaga Kerja. Program Jamsostek memberikan perlindungan dasar untuk memenuhi kebutuhan minimal bagi tenaga kerja dan keluarganya, dengan memberikan kepastian berlangsungnya arus penerimaan penghasilan keluarga sebagai pengganti sebagian atau seluruhnya penghasilan yang hilang, akibat risiko sosial.

Pemerintah juga menerbitkan UU Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional. Undang-undang itu berhubungan dengan Amandemen UUD 1945 tentang perubahan pasal 34 ayat 2, yang kini berbunyi: "Negara mengembangkan sistem jaminan sosial bagi seluruh rakyat dan memberdayakan masyarakat yang lemah dan tidak mampu sesuai dengan martabat kemanusiaan". Manfaat perlindungan tersebut dapat memberikan rasa aman kepada pekerja sehingga dapat lebih berkonsentrasi dalam meningkatkan motivasi maupun produktivitas kerja. Tahun 2011, ditetapkanlah UU No 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial. Sesuai dengan amanat undang-undang, tanggal 1 Januari 2014 PT Jamsostek akan berubah menjadi Badan Hukum Publik dan

dipercaya untuk menyelenggarakan program jaminan sosial tenaga kerja, yang meliputi JKK, JKM, JHT dengan penambahan Jaminan Pensiun mulai 1 Juli 2015.

Menyadari besar dan mulianya tanggung jawab tersebut, perusahaan pun terus meningkatkan kompetensi di seluruh lini pelayanan sambil mengembangkan berbagai program dan manfaat yang langsung dapat dinikmati oleh pekerja dan keluarganya. Kini dengan sistem penyelenggaraan yang semakin maju, program BPJS Ketenagakerjaan tidak hanya memberikan manfaat kepada pekerja dan pengusaha saja, tetapi juga memberikan kontribusi penting bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi bangsa dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

#### **4.1.2. Visi dan Misi**

a. Visi

Menjadi Badan penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berkelas dunia, terpercaya, bersahabat dan unggul dalam Operasional dan Pelayanan.

b. Misi

Sebagai badan penyelenggara jaminan sosial tenaga kerja yang memenuhi perlindungan dasar bagi tenaga kerja serta menjadi mitra terpercaya bagi:

- a. Tenaga Kerja: Memberikan perlindungan yang layak bagi tenaga kerja dan keluarga
- b. Pengusaha: Menjadi mitra terpercaya untuk memberikan perlindungan kepada tenaga kerja dan meningkatkan produktivitas
- c. Negara: Berperan serta dalam pembangunan

### 4.1.3. Bidang Usaha

BPJS Ketenagakerjaan berperan sebagai Lembaga Negara yang bergerak dalam bidang asuransi sosial yang dahulu bernama PT Jamsostek (Persero) ini merupakan pelaksana undang-undang jaminan sosial tenaga kerja. Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan merupakan program publik yang memberikan perlindungan bagi tenaga kerja untuk mengatasi risiko sosial ekonomi tertentu dan penyelenggaraannya menggunakan mekanisme asuransi sosial. Perusahaan ini akan menangani program kecelakaan kerja, jaminan hari tua, pensiun dan kematian.

### 4.1.4. Makna Logo

Berikut adalah gambar logo BPJS Ketenagakerjaan beserta maknanya:



Gambar 4.1. Logo Perusahaan

*Sumber:* <http://www.bpjsketenagakerjaan.go.id>

Logo merepresentasikan nilai-nilai dan cita-cita organisasi. Logo BPJS Ketenagakerjaan ini juga menjadi janji yang akan diwujudkan. Logo ini menggunakan empat warna berbeda, yaitu hijau, putih, kuning, dan biru. Penggunaan warna yang lebih beragam ini bukan sekedar agar logo terlihat lebih menarik. Tapi, dibalik warna-warna tersebut mengandung nilai dan makna filosofis tertentu, yaitu:

a. Hijau

Melambangkan kesejahteraan dan diharapkan dapat merepresentasikan nilai-nilai pertumbuhan, harmoni, kesegaran, stabilitas dan keamanan.

b. Putih

Melambangkan integritas dan diharapkan dapat merepresentasikan kemurnian, kebersihan dan kesempurnaan sebagai simbol kebaikan.

c. Kuning

Melambangkan *optimism* dan diharapkan dapat merepresentasikan optimisme, pencerahan, dan kebahagiaan serta memberi harapan akan masa depan yang lebih baik

d. Biru

Melambangkan keberlanjutan dan diharapkan dapat merepresentasikan kepercayaan, kesetiaan, kebijaksanaan, kepercayaan diri, keahlian dan ketahanan jangka panjang.

Selain dari sisi warna, perbedaan lain pada logo BPJS Ketenagakerjaan adalah pada tipologi huruf “J” yang membelah lingkaran dan dibuat makin membesar dari bawah ke atas. Ini melambangkan cita-cita BPJS Ketenagakerjaan yang terus bergerak naik dan semakin memberikan banyak manfaat bagi pekerja. Selain itu, huruf “J” yang dibuat melebihi diameter lingkaran melambangkan sebagai puncak pencapaian yaitu universal coverage bagi kesejahteraan seluruh tenaga kerja di Indonesia. Dengan logo ini diharapkan cita-cita BPJS Ketenagakerjaan untuk

mewujudkan kesejahteraan bagi tenaga kerja di Indonesia dapat terealisasi dan sesuai dengan tagline, yaitu “Jembatan menuju Kesejahteraan Pekerja”.

#### **4.1.5 Jamsostek Mobile (JMO)**

Jamsostek Mobile (JMO) berfungsi sebagai media layanan informasi Program BPJS Ketenagakerjaan, dan media pelaporan dan pengaduan atas ketidaksesuaian status kepesertaan, jumlah upah dan jumlah karyawan yang dapat diakses dimanapun dan kapanpun. Terdapat fitur di JMO diantaranya:

1. Pendaftaran menggunakan Data kependudukan
2. Pembayaran dengan kanal perbankan dan *wallet*
3. Cek Saldo Jaminan Hari Tua (JHT) secara Online cepat dan akurat
4. Klaim Sameday servis
5. Simulasi Perhitungan Jaminan Hari Tua (JHT)
6. Informasi Program
7. Informasi Kantor Cabang
8. Informasi Pusat layanan dan Sosial Media
9. Layanan Pelaporan dan Pengaduan
10. Pelaporan Kecelakaan Kerja secara realtime
11. Kartu Digital

## 4.2 HASIL PENELITIAN

### 4.2.1 Analisis Deskripsi

#### a. Gambaran Umum Responden

Responden yang menjadi subjek pada penelitian ini adalah para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo yang berjumlah 120 peserta. Adapun karakteristik responden dapat dilihat pada tabel berikut. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner, diperoleh profil responden berdasarkan jenis kelamin dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Responden	Presentasi (%)
1	Laki-laki	65	54,2
2	Perempuan	55	45,8
Jumlah		120	100

*Sumber: Data Lampiran 4, 2023*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan total 120 responden diketahui bahwa jenis kelamin cukup bervariasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden yang paling dominan adalah laki-laki yaitu sebanyak 65 orang, dengan presentasi 54,2. Terdapat data responden berdasarkan usia yang tercantum pada tabel di bawah ini .

**Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Responden	Presentasi (%)
1	<20	6	5%
2	21-30	49	41%
3	31-40	29	24%
4	41-50	16	13%
5	51-60	20	17%

*Sumber: Data Lampiran 4, 2023*



Berdasarkan tabel 4.2 menunjukkan total 120 responden diketahui bahwa usia responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak berusia 21 – 30 tahun sebanyak 41 %, Terdapat Informasi Responden berdasarkan pada pendidikan dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pendidikan	Responden	Presentasi (%)
1	smp	8	7%
2	sma	60	50%
3	diploma	7	6%
4	sarjana	44	37%
5	pasca sarjana	1	1%

*Sumber: Data Lampiran 4, 2023*

Berdasarkan tabel 4.3 menunjukkan total 120 responden diketahui bahwa pendidikan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu SMA sebesar 50%. Terdapat Informasi Responden berdasarkan pada jenis pekerjaan dalam tabel dibawah ini.

**Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Responden	Presentasi (%)
1	karyawan bumn	31	26%
2	karyawan swasta	68	57%
3	lain-lain	13	11%
4	Wiraswasta	8	7%

*Sumber: Data Lampiran 4, 2023*

Berdasarkan tabel 4.4 menunjukkan total 120 responden diketahui bahwa pekerjaan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebesar 57%

## b. Gambaran Umum Variabel

### 1) Deskriptif penilaian responden terhadap kualitas sistem aplikasi ( $X_1$ ).

Berdasarkan hasil pengujian statistik maka hasil penilaian responden terhadap Kualitas sistem aplikasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kualitas Sistem Aplikasi ( $X_1$ )**

Pernyataan	Frekuensi	STS	TS	CS	S	SS	Total	Modus	Mean
JMO BPJS Ketenagakerjaan prosesnya sangat cepat ( $X_{1.1}$ )	F %	0 0	0 0	17 14,2	65 54,2	38 31,7	120 100	4	4.18
JMO BPJS Ketenagakerjaan mampu digunakan dalam sistem informasi yang dapat beroperasi tanpa mengalami Gangguan ( $X_{1.2}$ )	F %	2 1,7	3 2,5	24 20,0	73 60,8	18 15,0	120 100	4	3.85
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan pengguna ( $X_{1.3}$ )	F %	0 0	0 0	21 17,5	65 54,2	34 28,3	120 100	4	4.11
Keamanan JMO BPJS Ketenagakerjaan ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem Informasi ( $X_{1.3}$ )	F %	0 0	0 0	23 19,2	61 50,8	36 30,0	120 100	4	4.11

Pernyataan	Frekuensi	STS	TS	CS	S	SS	Total	Modus	Mean
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan pencairan JHT dengan memenuhi kebutuhan pengguna. (X <sub>1.4</sub> )	F	1	0	21	71	27	120	4	4.03
	%	0,8	0	17,5	59,2	22,5	100		

Sumber : Data Lampiran 4, 2023

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai penilaian tentang Kualitas sistem aplikasi pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo yang mempunyai lima pertanyaan dalam kuesioner yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama dengan nilai terendah 3 (cukup setuju) sebanyak 17 orang (14,2%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 38 orang (31,7%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 65 orang (54,2%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan prosesnya sangat cepat” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- b) Pada pernyataan kedua dengan nilai terendah yaitu 1 (sangat tidak setuju) sebanyak 2 orang (1,7%), nilai 2 (tidak setuju) sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 18 orang (15,0%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 24 orang (20,0%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 73 orang (60,8%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO

BPJS Ketenagakerjaan mampu digunakan dalam sistem informasi yang dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga dengan nilai terendah 3 (cukup setuju) sebanyak 21 orang (17,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 34 orang (28,3%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 65 orang (54,2%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan pengguna” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- d) Pada pernyataan keempat dengan nilai terendah 3 (cukup setuju) sebanyak 23 orang (19,2%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 36 orang (30,0%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 61 orang (50,8%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Keamanan JMO BPJS Ketenagakerjaan ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpn oleh suatu sistem informasi” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- e) Pada pernyataan kelima dengan nilai terendah dengan nilai 1 (sangat tidak setuju) sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 21 orang (17,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 27 orang (22,5%), dan nilai

tertinggi 4 (setuju) sebanyak 71 orang (59,2%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan pencairan JHT dengan memenuhi kebutuhan pengguna” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

2) Deskriptif penilaian responden terhadap Kualitas informasi ( $X_2$ ).

Berdasarkan hasil pengujian statistik, maka hasil penilaian responden terhadap Kualitas informasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kualitas informasi ( $X_2$ )**

Pernyataan	Frekuensi	STS	TS	CS	S	SS	Total	Modus	Mean
JMO BPJS Ketenagakerjaan Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. ( $X_{2.1}$ )	F	0	2	27	55	36	120	4	4.04
	%	0	1,7	22,5	45,8	30,0	100		
Informasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Tepat pada waktunya, yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepatwaktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan. ( $X_{2.2}$ )	F	0	3	35	53	29	120	4	3.90
	%	0	2,5	29,2	44,2	24,2	100		

Pernyataan	Frekuensi	STS	TS	CS	S	SS	Total	Modus	Mean
JMO BPJS Ketenagakerjaan Relevan dan nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemainnya. (X <sub>2.3</sub> )	F  %	0  0	0  0	25  20,8	70  58,3	25  20,8	120  100	4	4.00
JMO BPJS Ketenagakerjaan akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan (X <sub>2.4</sub> )	F  %	0  0	3  2,5	21  17,5	61  50,8	35  29,2	120  100	4	4.07
Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya (X <sub>2.5</sub> )	F  %	0  0	0  0	19  15,8	55  45,8	46  38,3	120  100	4	4.23

Sumber : Data Lampiran 4, 2023

Berdasarkan tabel 4.3 dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai penilaian tentang kualitas informasi pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo yang mempunyai lima pertanyaan dalam kuesioner yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama dengan nilai terendah 2 (tidak setuju) sebanyak 2 orang (1,7%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 27 orang (22,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 36 orang (30,0%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 55 orang (45,8%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan” pada

para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

- b) Pada pernyataan kedua dengan nilai terendah nilai 2 (tidak setuju) sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 29 orang (24,2%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 35 orang (29,2%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 53 orang (44,2%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Informasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Tepat pada waktunya, yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- c) Pada pernyataan ketiga dengan nilai terendah nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 25 orang (20,8%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 25 orang (20,8%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 70 orang (58,3%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan relevan dan nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- d) Pada pernyataan keempat dengan nilai terendah nilai 2 (tidak setuju) sebanyak 3 orang (2,5%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 21 orang (17,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 35 orang (29,2%), dan nilai tertinggi 4

(setuju) sebanyak 61 orang (50,8%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

- e) Pada pernyataan kelima dengan nilai terendah nilai nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 19 orang (15,8%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 46 orang (38,3%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 55 orang (45,8%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

3) Deskriptif penilaian responden terhadap *E-Trust* ( $X_3$ )

Berdasarkan hasil pengujian statistik, maka hasil penilaian responden terhadap *E-Trust* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.7**  
**Deskriptif Penilaian Responden Terhadap *E-Trust* ( $X_3$ )**

Pernyataan	Frekuensi	STS	TS	CS	S	SS	Total	Modus	Mean
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sangat baik ( $X_{3.1}$ )	F	0	1	15	65	39	120	4	4.18
	%	0	0,8	12,5	54,2	32,5	100		
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaanmemberikan pelayanan terbaik ( $X_{3.2}$ )	F	0	0	21	55	44	120	4	4.19
	%	0	0	17,5	45,8	36,7	100		



Pernyataan	Frekuensi	STS	TS	CS	S	SS	Total	Modus	Mean
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memenuhi janji-janjinya (X <sub>3.3</sub> )	F %	0 0	0 0	31 25,8	55 45,8	34 28,3	120 100	4	4.03
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan. (X <sub>3.4</sub> )	F %	0 0	1 0,8	26 21,7	52 43,3	41 34,2	120 100	4	4.11

Sumber : Data Lampiran 4, 2023

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai penilaian tentang *E-Trust* pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo yang mempunyai empat pertanyaan dalam kuesioner yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama dengan nilai terendah 2 (tidak setuju) sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 15 orang (12,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 39 orang (32,5%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 65 orang (54,2%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sangat baik” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- b) Pada pernyataan kedua dengan nilai terendah nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 21 orang (17,5%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 44 orang (36,7%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 55 orang (45,8%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan terbaik” pada para peserta BPJS

Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

- c) Pada pernyataan ketiga dengan nilai terendah nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 31 orang (25,8%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 34 orang (28,3%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 55 orang (45,8%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memenuhi janji-janjinya” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- d) Pada pernyataan keempat dengan nilai terendah 2 (tidak setuju) sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 26 orang (21,7%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 41 orang (34,2%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 52 orang (43,3%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

4) Deskriptif penilaian responden terhadap Kepuasan Peserta (Y).

Berdasarkan hasil pengujian statistik, maka hasil penilaian responden terhadap Kepuasan Peserta adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Deskriptif Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Peserta (Y)**

Pernyataan	Frekuensi	STS	TS	CS	S	SS	Total	Modus	Mean
Saya menyukai JMO BPJS Ketenagakerjaan karena kelengkapan isi ( <i>Content</i> ) (Y <sub>1.1</sub> )	F %	1 0,8	0	32 26,7	46 38,3	41 34,2	120 100	4	4.05
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) data yang baik (Y <sub>1.2</sub> )	F %	0 0	0	29 24,2	45 37,5	46 38,3	120 100	5	4.14
JMO BPJS Ketenagakerjaan memilikibentuk berformat sesuai dengan peraturan ( <i>Format</i> ) (Y <sub>1.3</sub> )	F %	0 0	0	29 24,2	53 44,2	38 31,7	120 100	4	4.08
JMO BPJS Ketenagakerjaan terbukti mudah digunakan dan tidak menjadibeban pengurus perusahaan ( <i>Easy Of Use</i> ) (Y <sub>1.4</sub> )	F %	0 0	0	20 16,7	54 45,0	46 38,3	120 100	4	4.22

Sumber : Data Lampiran 4, 2023

Berdasarkan tabel 4.5 dapat diketahui bahwa jawaban responden mengenai penilaian tentang Kepuasan Kerja Pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo yang mempunyai empat pertanyaan dalam kuesioner yaitu:

- a) Pada pernyataan pertama dengan nilai terendah 1 (sangat tidak setuju) sebanyak 1 orang (0,8%), nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 32 orang

- (26,7%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 41 orang (34,2%), dan nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 46 orang (38,3%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “Saya menyukai JMO BPJS Ketenagakerjaan karena kelengkapan isi (*Content*)” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- b) Pada pernyataan kedua dengan nilai terendah nilai 3 (cukup setuju) sebanyak 29 orang (24,2%), nilai 4 (setuju) sebanyak 45 orang (37,5%), dan nilai tertinggi 5 (sangat setuju) sebanyak 46 orang (38,3%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki Akurasi (*Accuracy*) data yang baik” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan sangat setuju.
- c) Pada pernyataan ketiga dengan nilai terendah 3 (cukup setuju) sebanyak 29 orang (24,2%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 38 orang (31,7%), dan nilai tertinggi nilai 4 (setuju) sebanyak 53 orang (44,2%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki bentuk berformat sesuai dengan peraturan (*Format*)” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.
- d) Pada pernyataan keempat dengan nilai terendah 3 (cukup setuju) sebanyak 20 orang (16,7%), nilai 5 (sangat setuju) sebanyak 46 orang (38,3%), dan

nilai tertinggi 4 (setuju) sebanyak 54 orang (45,0%) yang menunjukkan bahwa tanggapan responden mengenai “JMO BPJS Ketenagakerjaan terbukti mudah digunakan dan tidak menjadi beban pengurus perusahaan (*Easy Of Use*)” pada para peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo menyatakan setuju.

### 1.2.2 Uji Validitas

Validitas menunjukkan sejauh mana alat pengukur mampu mengukur apa yang ingin diukur dalam sebuah penelitian, oleh sebab itu, kuesioner dalam penelitian inipun harus diuji validitasnya, apakah kuesioner valid dan dapat digunakan sebagai instrument pengumpulan data atau kuesioner tidak valid sehingga tidak mampu memberikan informasi dan hal yang ingin diukur dalam penelitian ini, untuk menguji validitas setiap butir maka skor dari masing-masing butir dimaksud dikorelasikan dengan total skor. Skor butir dipandang dengan nilai X dan skor total dipandang sebagai nilai Y.

Diperolehnya indeks validitas setiap butir dapat diketahui dengan pasti butir-butir manakah yang tidak memenuhi syarat, ditinjau dari validitasnya. Berdasarkan informasi tersebut peneliti dapat mengganti atau merevisi butir-butir dimaksud. Peneliti yang menginginkan pengujian terhadap butir dapat dilakukan dengan mengkorelasikan butir dengan skor total faktor. Butir bisa dipakai jika nilai koefisien korelasinya positif, oleh karena skor yang diperoleh di lapangan tingkat pengukurannya ordinal maka koefisien korelasi.

Hasil penelitian dibuat berdasarkan hasil proses pengujian data yang meliputi pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Oleh karena itu, hasil penelitian tergantung pada kualitas data yang dianalisis dan instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner sehingga data yang diperoleh dari responden akan diuji kualitas datanya dengan menggunakan uji validitas.

Kriteria pengambilan keputusan valid tidaknya suatu kuesioner menurut Sugiyono, (2016:121) adalah sebagai berikut:

- a. Jika  $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ , maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah valid.
- b. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  maka item-item pernyataan dari kuesioner adalah tidak valid

dimana:  $df$  : *degree of freedom*

$n$  : jumlah sampel

Uji validitas dalam penelitian ini akan menggunakan program SPSS *for windows* 22. Diperoleh hasil uji validitas kuesioner sebagaimana terlampir. Rekapitulasi item kuesioner hasil uji coba dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.9**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem Aplikasi (X<sub>1</sub>)**

<b>Indikator</b>	<b>R<sub>Hitung</sub></b>	<b>R<sub>Tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Proses dengan cepat (X <sub>1.1</sub> )	0,854	0,25	<b>Valid</b>
Sistem beroperasi tanpa mengalami gangguan (X <sub>1.2</sub> )	0,732	0,25	<b>Valid</b>
Pemenuhan terhadap kebutuhan pengguna (X <sub>1.3</sub> )	0,821	0,25	<b>Valid</b>
Keamanan (X <sub>1.4</sub> )	0,839	0,25	<b>Valid</b>
Kemampuan dalam pencairan (X <sub>1.5</sub> )	0,826	0,25	<b>Valid</b>

*Sumber Data: Lampiran 5, 2023*

Berdasarkan pada tabel diatas semua nilai r hitung berada pada posisi diatas angka 0,25 yang artinya dari kelima indikator tersebut (X<sub>1.1</sub>, X<sub>1.2</sub>, X<sub>1.3</sub>, X<sub>1.4</sub>, dan X<sub>1.5</sub>) dinyatakan “valid” untuk mengukur variabel X<sub>1</sub> (Kualitas Sistem Aplikasi).

**Tabel 4.10**  
**Hasil Uji Validitas Kualitas informasi (X<sub>2</sub>)**

<b>Indikator</b>	<b>R<sub>Hitung</sub></b>	<b>R<sub>Tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Akurat (X <sub>2.1</sub> )	0,835	0,25	<b>Valid</b>
Tepat pada waktunya (X <sub>2.2</sub> )	0,810	0,25	<b>Valid</b>
Relevan (X <sub>2.3</sub> )	0,717	0,25	<b>Valid</b>
Bebas dari kesalahan (X <sub>2.4</sub> )	0,797	0,25	<b>Valid</b>
Informasi harus memiliki keakuratan (X <sub>2.5</sub> )	0,822	0,25	<b>Valid</b>

*Sumber Data: Lampiran 5, 2023*

Berdasarkan pada tabel diatas semua nilai r hitung berada pada posisi diatas angka 0,25 yang artinya dari kelima indikator tersebut (X<sub>2.1</sub>, X<sub>2.2</sub>, X<sub>2.3</sub>, X<sub>2.4</sub>, dan X<sub>2.5</sub>) dinyatakan “valid” untuk mengukur variabel X<sub>2</sub> (Kualitas informasi).

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas *E-Trust* ( $X_3$ )**

<b>Indikator</b>	<b>R<sub>Hitung</sub></b>	<b>R<sub>Tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
JMO BPJS sangat baik( $X_{3.1}$ )	0,895	0,25	<b>Valid</b>
Pelayanan terbaik ( $X_{3.2}$ )	0,918	0,25	<b>Valid</b>
Pemenuhan terhadap janji ( $X_{3.3}$ )	0,838	0,25	<b>Valid</b>
Sesuai harapan ( $X_{3.4}$ )	0,906	0,25	<b>Valid</b>

*Sumber Data: Lampiran 5, 2023*

Berdasarkan pada tabel diatas semua nilai r hitung berada pada posisi diatas angka 0,25 yang artinya dari keempat indikator tersebut ( $X_{3.1}$ ,  $X_{3.2}$ ,  $X_{3.3}$ , dan  $X_{3.4}$ ) dinyatakan “valid” untuk mengukur variabel  $X_3$  (*E-Trust*).

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Kepuasan Peserta (Y)**

<b>Indikator</b>	<b>R<sub>Hitung</sub></b>	<b>R<sub>Tabel</sub></b>	<b>Keterangan</b>
Kelengkapan isi ( $Y_1$ )	0,920	0,25	<b>Valid</b>
Akurasi ( $Y_2$ )	0,903	0,25	<b>Valid</b>
Bentuk ( $Y_3$ )	0,835	0,25	<b>Valid</b>
<i>Easy of use</i> ( $Y_4$ )	0,847	0,25	<b>Valid</b>

*Sumber Data: Lampiran 5, 2023*

Berdasarkan pada tabel diatas semua nilai r hitung berada pada posisi diatas angka 0,25 yang artinya dari keenam indikator tersebut ( $Y_1$ ,  $Y_2$ ,  $Y_3$ , dan  $Y_4$ ) dinyatakan “valid” untuk mengukur variabel Y (Kepuasan Peserta).

### 1.2.3 Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kepercayaan hasil suatu pengukuran. Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi, yaitu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya (*reliabel*). Walaupun secara teoritis besarnya koefisien reliabilitas sekitar 0,00 s/d 1,00 akan tetapi pada kenyataannya koefisien sebesar 1,00 tidak pernah tercapai dalam pengukuran, karena manusia sebagai objek penelitian



merupakan sumber error yang potensial. Penelitian ini pengukuran reliabilitas dilakukan dengan bantuan program SPSS *for windows 22* dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha*, dimana kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Rekapitulasi item kuesioner hasil uji reliabilitas terlihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.13**  
**Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas**

Kategori	Nilai	<i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kualitas Sistem Aplikasi (X <sub>1</sub> )	0,919	0,60	Reliabel
Kualitas informasi (X <sub>2</sub> )	0,912	0,60	Reliabel
<i>E-Trust</i> (X <sub>3</sub> )	0,947	0,60	Reliabel
Kepuasan Peserta (Y)	0,942	0,60	Reliabel

*Sumber Data: Lampiran 6, 2023*

Nilai reliabilitas variabel pada tabel 4.10 diatas memberikan indikasi bahwa kehandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur termasuk pada kategori berkorelasi kuat untuk tiap variabel tersebut. uji reliabel ini memberikan indikasi bahwa kehandalan kuesioner yang digunakan sebagai alat pengukur untuk tiap variabel termasuk pada kategori berkorelasi tinggi dan diterima. Karena setiap nilai alpha melebihi nilai *Cronbach's Alpha* yaitu: 0,60 maka semua variabel adalah reliabel. Menurut Taufik, (2015:41), bahwa “realibilitas adalah suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Alpha Cronbach* > 0.60 dan sebaliknya jika *Alpha Cronbach* < 0.60 maka variabel dikatakan tidak reliabel”.

#### 1.2.4 Uji Asumsi Klasik

Pengujian persyaratan analisis digunakan sebagai persyaratan dalam penggunaan model analisis regresi linear. Suatu model regresi harus dipenuhi syarat-

syarat bahwa data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas dan heterokedastisitas. Berikut ini hasil pengujian asumsi klasik:

**a. Uji Normalitas**

Data-data bertipe skala sebagai pada umumnya mengikuti asumsi distribusi normal, namun tidak mustahil suatu data tidak mengikuti asumsi normalitas. Dalam mengetahui kepastian sebaran data yang diperoleh harus dilakukan uji normalitas terhadap data yang bersangkutan. Analisis statistika yang pertama harus digunakan dalam rangka analisis data adalah analisis statistik berupa uji normalitas.

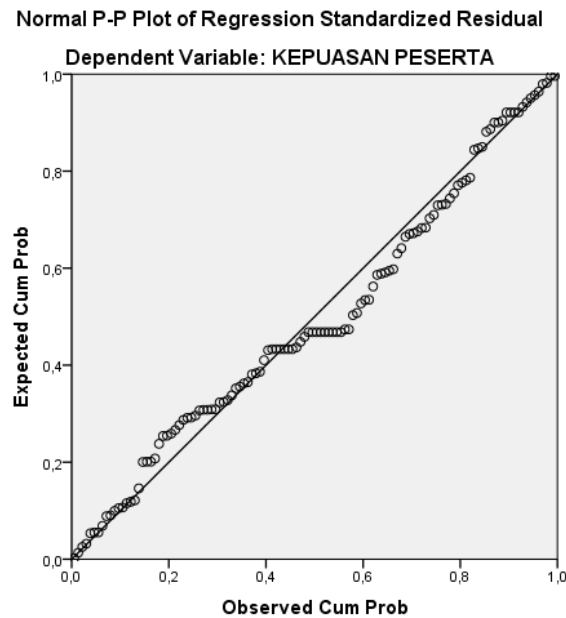
Terdapat dua cara untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik dan uji statistik (uji *Kolmogorov – smirnov*), adapun penjelasan mengenai uji normalitas data adalah sebagai berikut (Ghozali,2013:154).

1) Uji Normalitas data secara grafik.

Salah satu cara termudah untuk melihat normalitas residual adalah dengan melihat grafik histogram yang membandingkan antara data observasi dengan distribusi yang mendeteksi distribusi normal, namun demikian hanya dengan melihat histogram hal ini dapat menyesatkan khususnya untuk jumlah sampel yang kecil. Metode yang lebih handal adalah dengan melihat *normal probability plot* yang membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal.

Distribusi normal akan membentuk suatu garis lurus diagonal dan *ploting* data residual akan dibandingkan dengan garis diagonal (Ghozali,2013:154). Jika titik-titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis

diagonal. Kedua grafik ini menunjukkan bahwa model regresi layak dipakai karena asumsi normalitas (Ghozali,2013:154). Hasil perhitungan uji normalitas dengan melihat dari segi grafik yang ditunjukkan pada gambar grafik p-p plot berikut ini:



**Gambar 4.2**  
**Uji Normalitas Data Secara Grafik**

*Sumber: Data Lampiran 8, 2023 (Ghozali,2013:154).*

2) Uji Normalitas data secara statistik.

Uji normalitas secara grafik dapat menyesatkan kalau tidak hati-hati secara visual kelihatan normal, padahal secara statistik bisa sebaliknya, oleh sebab itu dianjurkan disamping uji grafik dilengkapi dengan uji statistik (Ghozali, 2013:154). Hasil perhitungan uji normalitas secara *statistic* yang dilihat berdasarkan uji *kolmogorov-smirnov* adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Uji Normalitas Secara Statistik**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,53603793
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,102
	Negative	-,068
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,004 <sup>c</sup>

Sumber: Data Lampiran 8, 2023

Berdasarkan uji *kolmogorov-smirnov* dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai Test statistic sebesar  $0,102 > 0,05$ , nilai ini mengartikan bahwa semua data terdistribusi dengan normal.

#### **b. Uji Multikolinieritas**

Pengujian multikolinieritas dilakukan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen, untuk mendeteksi adanya problem multikol, maka dapat dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF) serta besaran korelasi antar variabel independen. Menentukan terjadi multikolinieritas atau tidak terjadi multikolinieritas sebagai berikut nialai *cut off* yang umum dipakai untuk menunjukkan tidak adanya multikolinieritas adalah nilai *Tolerance*  $\geq 0,10$  atau sama dengan nilai VIF  $\leq 10$  (Ghozali,2013:145).

**Tabel 4.15**  
**Uji Multikolinieritas**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Sistem Aplikasi	,343	2,912
Kualitas informasi	,485	2,061
E-Trust	,329	3,041

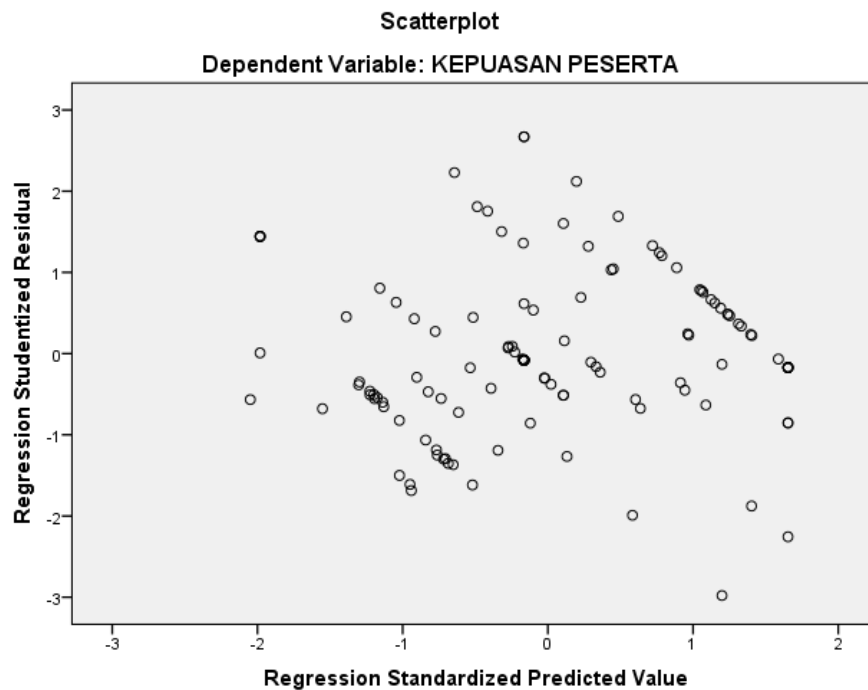
Sumber: Data Lampiran 8, 2023

Syarat tidak terjadi multikol bila nilai *Tolerance*  $\geq 0,10$  sedangkan *VIF*  $\leq 10$  maka tabel diatas menjelaskan bahwa nilai *Tolerance* Kualitas sistem aplikasi  $0,343 > 0,10$ , Kualitas informasi  $0,485 > 0,10$ , dan *E-Trust*  $0,329 > 0,10$ . Selanjutnya nilai *VIF* dari Kualitas sistem aplikasi  $2,912 < 10$ , Kualitas sitem informasi  $2,061 < 10$ , *E-Trust*  $3,041 < 10$  data yang ada tidak terjadi gejala multikolinieritas antara masing-masing variabel independen yaitu dengan melihat nilai *VIF*. Nilai *VIF* yang diperbolehkan hanya mencapai 10 maka data diatas dapat dipastikan tidak terjadi gejala multikolinieritas. Karena data diatas menunjukkan bahwa nilai *VIF* lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 keadaan seperti itu membuktikan tidak terjadinya multikolinieritas.

### c. Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan yang lain. Heterokedastisitas menunjukkan bahwa variasi variabel tidak sama untuk semua pengamatan. Pada heterokedastisitas kesalahan yang terjadi tidak secara acak tetapi menunjukkan hubungan yang sistematis sesuai dengan besarnya satu atau lebih

variabel. Jika titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi, (Ghozali,2013:134). Berdasarkan hasil pengolaan data, maka hasil *Scatterplot* dapat dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 4.3 Uji Heterokedastisitas**

*Sumber: Data Lampiran 8, 2023*

Grafik *scatterplot* yang ada pada gambar diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak, serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu Y, hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas pada model regresi.

**Tabel 4.16**  
**Tabel Nilai Korelasi**  
**Correlations**

			Kualitas Sistem Aplikasi	Kualitas informasi	Trust	Unstandardized Residual
Spearman's rho	Kualitas Sistem Aplikasi	Correlation Coefficient	1,000	,679**	,800**	,134
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,143
		N	120	120	120	120
	Kualitas informasi	Correlation Coefficient	,679**	1,000	,694**	,053
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,567
		N	120	120	120	120
	Trust	Correlation Coefficient	,800**	,694**	1,000	,113
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,219
		N	120	120	120	120
	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,134	,053	,113	1,000
		Sig. (2-tailed)	,143	,567	,219	.
		N	120	120	120	120

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

*Sumber: Data Lampiran 8, 2023*

Nilai Sig. (2-tailed) pada *Unstandardized Residual* diatas sebesar 0,143 (untuk Kualitas sistem aplikasi/ $X_1$ ), 0,567 (untuk Kualitas informasi/ $X_2$ ), dan 0,219 (untuk Kepercayaan konsumen/ $X_3$ ) yang artinya nilai tersebut berada diatas 0,05 (cutt-off), artinya data tersebut tidak terjadi pelanggaran asumsi klasik heteroskedastisitas”.

#### 4.2.5 Analisis Regresi Linear Berganda

Berdasarkan data penelitian yang dikumpulkan baik untuk variabel terikat (Y) maupun variabel bebas ( $X_1$ ,  $X_2$ , dan  $X_3$ ) yang diolah menggunakan bantuan program SPSS 22 *for Windows 7*, maka diperoleh hasil perhitungan regresi linier berganda sebagai berikut:

**Tabel 4.17**  
**Rekapitulasi Hasil Analisa Regresi Linier Berganda**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,436E-17	,050		,000	1,000
	Kualitas Sistem Aplikasi	,333	,085	,333	3,918	,000
	Kualitas informasi	,168	,071	,168	2,349	,021
	Trust	,423	,087	,423	4,871	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data Lampiran 7, 2023

Berdasarkan tabel 4.14 diatas dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = 6,436E-17 + 0,333 X_1 + 0,168 X_2 + 0,423 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat, yaitu Kepuasan Peserta

X<sub>1</sub> = Variabel bebas, yaitu Kualitas Sistem Aplikasi

X<sub>2</sub> = Variabel bebas, yaitu Kualitas informasi

X<sub>3</sub> = Variabel bebas, yaitu *E-Trust*

a = Konstanta

b<sub>1</sub>-b<sub>3</sub> = Koefisien regesi

e = Nilai residu/ kemungkinan kesalahan

Persamaan regresi linier berganda tersebut menunjukkan arti dan dapat dijelaskan bahwa:



- $6,436E-17$  = *constant* sebesar  $6,436E-17$  artinya apabila variabel Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas informasi, dan *E-Trust* nilai nol atau konstan, maka nilai kepuasan peserta sebesar  $6,436E-17$ .
- $0,333 X_1$  = besarnya koefisien variabel Kualitas Sistem Aplikasi yang berarti setiap peningkatan variabel Kualitas Sistem Aplikasi sebesar 1% maka Kepuasan Peserta meningkat 0,333% dengan asumsi variabel lain (Kualitas informasi dan *E-Trust*) konstan.
- $0,168 X_2$  = besarnya koefisien variabel Kualitas informasi yang berarti setiap peningkatan variabel Kualitas informasi sebesar 1% maka Kepuasan Peserta meningkat 0,168% dengan asumsi variabel lain (Kualitas Sistem Aplikasi dan *E-Trust*) konstan.
- $0,423 X_3$  = besarnya koefisien variabel *E-Trust* yang berarti setiap peningkatan variabel *E-Trust* sebesar 1% maka Kepuasan Peserta meningkat 0,423% dengan asumsi variabel lain (Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas informasi) konstan.
- $e$  = nilai residu/kemungkinan kesalahan dari model persamaan regresi yang disebabkan adanya kemungkinan variabel lainnya yang dapat mempengaruhi variabel Kepuasan Peserta (Y) tetapi tidak dimasukkan kedalam model persamaan. Standart error sebesar 0,050 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji SPSS versi 22 *for windows 7* memiliki tingkat variabel pengganggu sebesar 0,050.

#### 4.2.6 Uji Statistik Parsial (t-test)

Pengujian ini untuk melihat sejauh mana pengaruh secara parsial (sendiri-sendiri) variabel X (kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi, dan *E-Trust*) terhadap variabel Y (kepuasan peserta).

Mencari  $t_{\text{tabel}}$  :

$$\text{Diamna } df = n - k (a/2)$$

$$= 120 - 4 (0,05/2) = 116 (0,025)$$

$$t_{\text{tabel}} = 1,980$$

Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS versi 22 *for windows* 7 maka didapat hasil uji t yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.18**  
**Rekapitulasi Hasil Uji t**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,436E-17	,050		,000	1,000
	Kualitas Sistem Aplikasi	,333	,085	,333	3,918	,000
	Kualitas informasi	,168	,071	,168	2,349	,021
	Trust	,423	,087	,423	4,871	,000

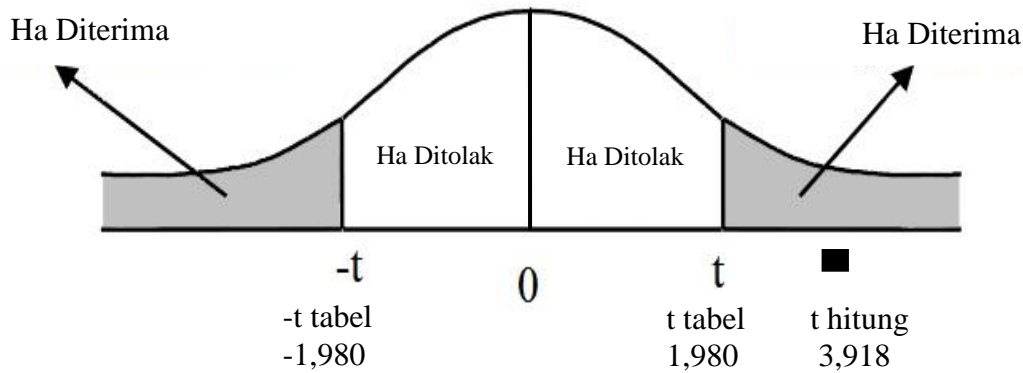
a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data Lampiran 6, 2023

##### a. Kualitas sistem aplikasi.

Nilai  $t_{\text{hitung}}$  untuk variabel Kualitas Sistem Aplikasi ini sebesar 3,918. Sementara nilai pada  $t_{\text{tabel}}$  distribusi 5% sebesar 1,980 maka  $t_{\text{hitung}} 3,918 > t_{\text{tabel}} 1,980$  berarti  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan 0,000 < 0,05 artinya variabel Kualitas Sistem Aplikasi berpengaruh secara parsial

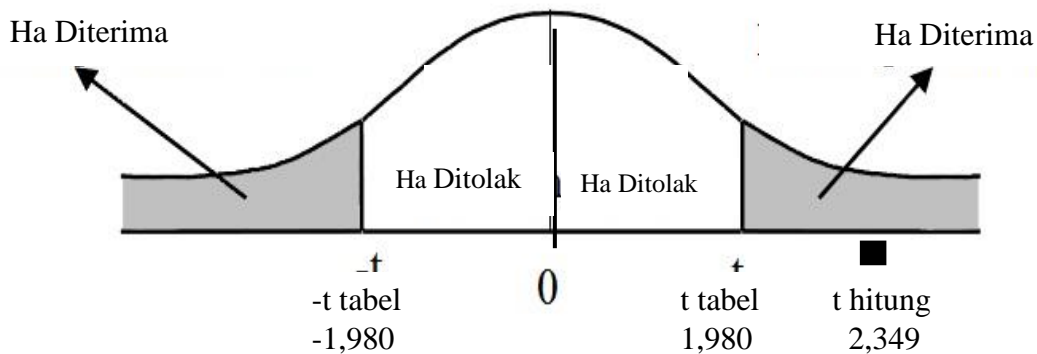
terhadap kepuasan peserta peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo dengan demikian ( $H_2$ ) diterima.



**Gambar 4.4**  
**Kurve Distribusi Uji t untuk Variabel Kualitas Sistem Aplikasi**

**b. Kualitas informasi ( $X_2$ )**

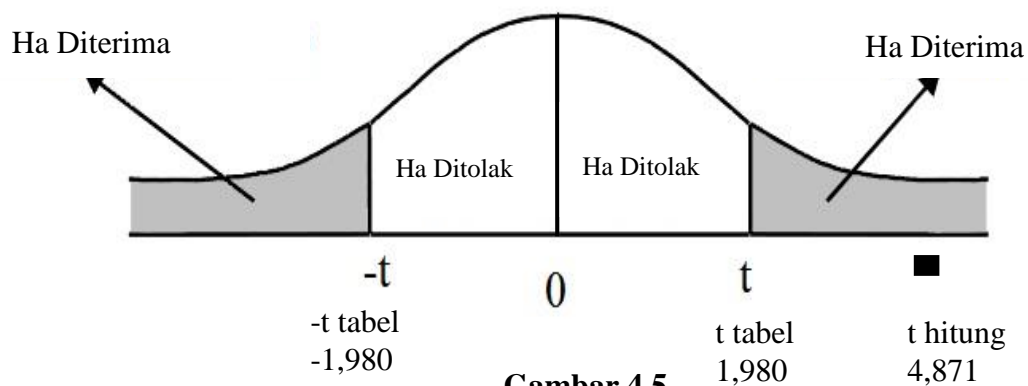
Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel Kualitas informasi ini sebesar 2,349. Sementara nilai pada  $t_{tabel}$  distribusi 5% sebesar 1,980 maka  $t_{hitung} 2,349 > t_{tabel} 1,980$  berarti  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan  $0,021 < 0,05$  artinya variabel Kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo dengan demikian ( $H_3$ ) diterima.



**Gambar 4.4**  
Kurve Distribusi Uji t untuk Variabel Kualitas informasi

**c. *E-Trust* ( $X_3$ )**

Nilai  $t_{hitung}$  untuk variabel *E-Trust* ini sebesar 4,871. Sementara nilai pada  $t_{tabel}$  distribusi 5% sebesar 1,980 maka  $t_{hitung}$  4,871 >  $t_{tabel}$  1,980 berarti  $H_0$  ditolak atau  $H_a$  diterima. Hal ini juga diperkuat dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  artinya variabel *E-Trust* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo dengan demikian ( $H_4$ ) diterima.



**Gambar 4.5**  
Kurve Distribusi Uji t untuk Variabel *E-Trust*

#### 4.2.7 Uji Statistik Simultan (F-test)

Uji simultan atau uji F merupakan uji secara bersama-sama untuk menguji pengaruh signifikan variabel Kualitas sistem aplikasi, Kualitas informasi, dan *E-Trust* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo. Berdasarkan hasil pengolahan dengan menggunakan SPSS versi 22 *for windows 7* maka didapat hasil uji F yang hasilnya dirangkum pada tabel berikut ini:

**Tabel 4.19**  
**Rekapitulasi Hasil Uji F**  
**ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	84,807	3	28,269	95,903	,000 <sup>b</sup>
Residual	34,193	116	,295		
Total	119,000	119			

Sumber: Data Lampiran 7, 2023

**a. Menentukan  $F_{\text{tabel}}$**

Jika menggunakan tingkat keyakinan 95% atau  $\alpha = 5\%$ , df 1 dapat ditentukan dengan persamaan berikut:

- 1)  $df_1 = k - 1$  ; artinya  $df_1 = 3$  ; (4 - 1 )
- 2)  $df_2 = n - k$  ; artinya  $df_2 = 116$  ; (120 - 4 )
- 3)  $F_{\text{tabel}} = 2,68$

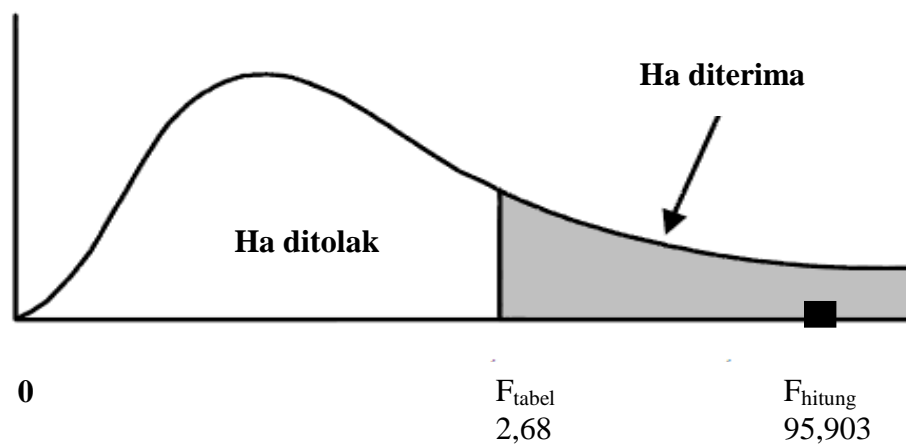
**b. Membandingkan  $F_{\text{hitung}}$  dengan  $F_{\text{tabel}}$**

Nilai  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$ ,  $95,903 > 2,68$

Berdasarkan pengujian statistik dengan menggunakan metode uji f, dimana tingkat signifikan yang diperoleh  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa

hipotesis penelitian ( $H_1$ ) yang menyebutkan bahwa signifikan variabel Kualitas sistem aplikasi, Kualitas informasi, dan *E-Trust* berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo dapat diterima.

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dijabarkan diatas, maka dapat digambarkan dalam sebuah kurve sebagai berikut:



**Gambar 4.6**  
**Kurve Distribusi Uji F**

#### 4.2.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.20**  
**Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,844 <sup>a</sup>	,713	,705	,54292521	1,975

Sumber: Data Lampiran 7, 2023

Hasil dari analisis pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi ( $X_1$ ), Kualitas informasi ( $X_2$ ), *E-Trust* ( $X_3$ ) terhadap Kepuasan Peserta ( $Y$ ) seperti pada tabel diatas, menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R square menunjukkan nilai sebesar

0,713, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas informasi, dan *E-Trust*) mempunyai kontribusi sebesar 71,3% terhadap variabel terikat (Kepuasan Peserta) dengan pengaruh cukup kuat, dan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

#### 4.2.9 Uji Dominan

Pengujian hipotesis variabel bebas (Kualitas sistem aplikasi, Kualitas informasi, dan *E-Trust*) yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo dapat disajikan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 4.21**  
**Uji Dominan Variabel Penelitian**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6,436E-17	,050		,000	1,000
Kualitas Sistem Aplikasi	,333	,085	,333	3,918	,000
Kualitas informasi	,168	,071	,168	2,349	,021
E-Trust	,423	,087	,423	4,871	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Peserta

Sumber: Data Lampiran 7, 2023

Kesimpulan yang bisa diambil dari penelitian diatas adalah menunjukkan nilai pengaruh positif variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan nilai pengaruh variabel Kualitas Sistem Aplikasi ( $X_1$ ) sebesar 3,918, Kualitas informasi ( $X_2$ ) sebesar 2,349 dan *E-Trust* ( $X_3$ ) sebesar 4,871, maka kesimpulannya adalah nilai dari variabel *E-Trust* tersebut lebih besar dari kedua variabel bebas yang lain yaitu sebesar 4,871

demikian, hipotesis penelitian ( $H_5$ ) yang menyatakan bahwa variabel *E-Trust* berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Peserta BPJS Ketenagakerjaan Pengguna JMO di BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo dapat diterima.

### **4.3 Pembahasan**

#### **4.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasian dan E-trust secara Simultan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan**

Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem secara independen dan bersama mempengaruhi variabel Penggunaan dan Kepuasan Pengguna (Delone, dan Mclean 2003). Semakin tinggi kualitas informasi dan kualitas sistem mampu meningkatkan kepuasan pengguna dan meningkatkan produktivitas individual maupun organisasi. E-trust merupakan keyakinan yang dimiliki konsumen atas suatu perusahaan sebagai dasar dalam melakukan transaksi yang berbasis online (Hanifati & Samiono, 2018). Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan E-Trust pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan sudah memiliki aplikasi informasi yang lengkap, akurat dan mudah diakses untuk para pengguna JMO. Dengan demikian hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Istianingsih dan Utami (2009) dengan hasil Kualitas pelayanan, kualitas sistem aplikasi, dan kualitas informasi sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dan hasil penelitian dari Setiawan Assegaff (2015) dengan hasil Perilaku konsumen di Indonesia secara signifikan dipengaruhi oleh dimensi trust (kepercayaan), penelitian ini juga menemukan bahwa online shopping experience (pengalaman berbelanja



online) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam melakukan aktivitas belanja selanjutnya. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa jenis kelamin responden yang paling dominan adalah laki-laki yaitu sebanyak 65 orang, dengan persentase 54,2%. Responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak berusia 21 – 30 tahun sebanyak 41 %, Pendidikan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu SMA sebesar 50%. Pekerjaan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebesar 57%. Serta dari hasil penelitian bahwa hasil jawaban dari responden terkait hasil kuesioner nilai modus yang sering keluar dari setiap pertanyaan pada masing-masing variabel adalah 4 (setuju). Dengan begitu H1 : Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan *E-Trust* berpengaruh berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan, **Diterima.**

#### **4.3.2 Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan**

Penilaian tentang bermanfaat atau tidaknya suatu sistem akan lebih akurat jika mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pemakai *software* akuntansi tersebut. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna dalam menjalankan *software* tersebut berarti semakin baik pula kualitas dari sistem informasi yang digunakan oleh perusahaan, sehingga semakin meningkat pula kinerja dari pemakai *software* akuntansi tersebut. Kualitas sistem aplikasi pada JMO BPJS Ketenagakerjaan sudah memiliki akses yang cepat bagi para peserta. Dengan demikian hasil

penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Nirwanto dan Andarwati (2018) dengan hasil Kepuasan pengguna sistem aplikasi informasi menemukan kualitas sistem, kualitas informasi, serta dukungan manajemen puncak terbukti mempengaruhi UKM yang ditunjuk dirasakan kegunaannya dan Putranti dan Nurchayati (2018) dengan hasil Kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem aplikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan kepercayaan sebagai mediasi, dan kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui kepercayaan sebagai mediasi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa jenis kelamin responden yang paling dominan adalah laki-laki yaitu sebanyak 65 orang, dengan persentase 54,2%. Responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak berusia 21 – 30 tahun sebanyak 41 %, Pendidikan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu SMA sebesar 50%. Pekerjaan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebesar 57%. Serta dari hasil penelitian bahwa hasil jawaban dari responden terkait hasil kuesioner nilai modus yang sering keluar dari setiap pertanyaan pada variabel kualitas sistem aplikasi adalah 4 (setuju). Dengan begitu H2 : Kualitas sistem aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan,

**Diterima**

### **4.3.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan**

Informasi adalah pengetahuan dari hasil pengolahan data-data yang berhubungan menjadi sebuah kesimpulan. Beberapa data dapat dinyatakan sebagai informasi bila data tersebut dapat digunakan untuk menarik suatu kesimpulan. Informasi yang dapat menimbulkan kepuasan pemakai maka diharapkan dapat meningkatkan kinerja pemakai tersebut. Kualitas Informasi pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki informasi yang akurat, bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias/tidak menyesatkan. Dengan demikian hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Pawirosumarto (2018) dengan hasil Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning dan Kumala dkk (2018) dengan hasil Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa jenis kelamin responden yang paling dominan adalah laki-laki yaitu sebanyak 65 orang, dengan persentase 54,2%. Responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak berusia 21 – 30 tahun sebanyak 41 %, Pendidikan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu SMA sebesar 50%. Pekerjaan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebesar 57%. Serta dari hasil penelitian bahwa hasil jawaban dari responden terkait hasil kuesioner nilai modus yang sering keluar dari setiap pertanyaan pada variabel kualitas informasi adalah 4 (setuju). Dengan begitu H3 : Kualitas informasi

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan, **Diterima.**

#### **4.3.4 Pengaruh *E-trust* terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan**

Kepercayaan konsumen menjadi sangat penting dalam transaksi berbasis daring/online. Adanya kepercayaan konsumen tentu sangat bermanfaat terhadap respon selanjutnya yaitu pembelian. menurut Ujang Sumarwan (2011:165-166) kepercayaan merupakan pengetahuan seorang konsumen tentang sebuah objek, atributnya serta manfaatnya. *E-trust* pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan yang terbaik pada peserta. Dengan demikian hasil penelitian ini didukung dengan penelitian terdahulu yang pernah dilakukan oleh Setiawan Assegaff (2015) dengan hasil Perilaku konsumen di Indonesia secara signifikan dipengaruhi oleh dimensi trust (kepercayaan), penelitian ini juga menemukan bahwa online shopping experience (pengalaman berbelanja online) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam melakukan aktivitas belanja selanjutnya dan Elis dan I Gede (2022) dengan hasil Aktivitas belanja online dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu adanya kepercayaan (*trust*) terhadap *e-commerce*, adanya kemudahan dalam berbelanja online, kualitas informasi produk, kualitas toko, serta jaminan keamanan dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa jenis kelamin responden yang paling dominan adalah laki-laki yaitu sebanyak 65 orang, dengan persentase 54,2%. Responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak berusia 21 – 30 tahun sebanyak 41 %, Pendidikan

responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu SMA sebesar 50%. Pekerjaan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebesar 57%. Serta dari hasil penelitian bahwa hasil jawaban dari responden terkait hasil kuesioner nilai modus yang sering keluar dari setiap pertanyaan pada variabel *e-trust* adalah 4 (setuju). Dengan begitu H4 : *E-trust* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan, **Diterima**.

#### **4.3.5 Variabel dominan dari Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan E-trust terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan**

Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan E-Trust terhadap Kepuasan Perusahaan peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna aplikasi JMO secara simultan. Kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi berkaitan dengan system use, user satisfaction, dan net benefits (DeLone dan McLean, 2003). Kualitas informasi mempunyai atribut-atribut seperti informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, keakuratan informasi, relevansi informasi, ketepatan waktu, dan kelengkapan informasi. Kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *E-trust* merupakan dimensi kunci menyangkut instrumen kepuasan pengguna akhir. Akibatnya kualitas informasi seringkali tidak dibedakan sebagai konstruksi unik tetapi diukur sebagai komponen dari kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *E-trust* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan peserta dengan hasil yang paling dominan diantara kedua variabel kualitas sistem aplikasi dan kualitas informasi dengan didukung penelitian terdahulu oleh Setiawan Assegaff (2015) dengan hasil Perilaku

konsumen di Indonesia secara signifikan dipengaruhi oleh dimensi *trust* (kepercayaan), penelitian ini juga menemukan bahwa *online shopping experience* (pengalaman berbelanja online) tidak berpengaruh terhadap perilaku konsumen dalam melakukan aktivitas belanja selanjutnya dan Elis dan I Gede (2022) dengan hasil Aktivitas belanja *online* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu adanya kepercayaan (*trust*) terhadap *e-commerce*, adanya kemudahan dalam berbelanja *online*, kualitas informasi produk, kualitas toko, serta jaminan keamanan dalam bertransaksi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa jenis kelamin responden yang paling dominan adalah laki-laki yaitu sebanyak 65 orang, dengan persentase 54,2%. Responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak berusia 21 – 30 tahun sebanyak 41 %, Pendidikan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu SMA sebesar 50%. Pekerjaan responden pengguna aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan paling banyak yaitu Karyawan Swasta sebesar 57%. Dari hasil perhitungan SPSS hasil dari uji t variabel kualitas sistem aplikasi sebesar 3,918, kualitas informasi sebesar 2,349 dan *e-trust* sebesar 4,871. Dengan begitu H5: *E-trust* yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan peserta BPJS Ketenagakerjaan pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan secara simultan. **Diterima.**

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dan telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dari hasil keseluruhan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Hasil penelitian secara simultan pengguna JMO BPJS ketenagakerjaan. kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust* berpengaruh terhadap kepuasan peserta. Kualitas sistem aplikasi, kualitas informasi dan *e-trust* berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan peserta artinya kecepatan akses, informasi yang akurat dan fitur yang sesuai dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan peserta.
2. Hasil penelitian secara parsial kualitas sistem aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Kualitas sistem aplikasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan artinya kecepatan akses, keamanan, fleksibilitas, dan kemudahan fitur pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepuasan peserta.
3. Hasil penelitian secara parsial kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan artinya informasi yang akurat, bernilai dan tidak bias pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepuasan peserta.

4. Hasil penelitian secara parsial *e-trust* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. *E-trust* berpengaruh terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan artinya pelayanan yang terbaik, fitur yang sesuai dengan harapan dan kepercayaan pada brand pada aplikasi JMO BPJS Ketenagakerjaan dapat meningkatkan kepuasan peserta
5. Hasil penelitian yang paling dominan ialah variabel *e-trust* terhadap kepuasan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. *E-trust* menjadi faktor yang paling dominan artinya fitur yang sesuai dengan harapan dapat meningkatkan kepuasan peserta yang paling dominan.

## **5.2 Implikasi**

Implikasi Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara teoritis dan praktis sebagai berikut:

### **1. Implikasi Teoritis**

- a. Kualitas Sistem Aplikasi JMO berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan. Untuk meningkatkan kepuasan peserta pengguna aplikasi JMO dibutuhkan peningkatan kualitas sistem aplikasi. Untuk meningkatkan kualitas sistem aplikasi dapat dilakukan dengan meningkatkan fitur-fitur yang mudah dipahami, data pengguna yang bersifat aman dan kemampuan pencairan JHT yang mudah.
- b. Kualitas Informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pengguna JMO. Untuk meningkatkan kualitas informasi dapat dilakukan dengan



meningkatkan informasi yang akurat dan bebas dari kesalahan. Memberikan informasi yang bernilai dan sesuai dengan kebutuhan peserta.

- c. *E-trust* berpengaruh positif terhadap kepuasan peserta pengguna JMO. Untuk meningkatkan *e-trust* dapat dilakukan dengan meningkatkan pelayanan aplikasi dengan baik. Memberikan harapan-harapan sesuai dengan yang diinginkan oleh peserta.

## 2. Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini digunakan sebagai masukan bagi BPJS Ketenagakerjaan dan meningkatkan kinerja pelayanan karyawan BPJS Ketenagakerjaan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan, menciptakan komitmen diantara karyawan untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik.

### 5.3 Saran

Saran yang dapat diberikan praktisi, akademisi, pengambilan kebijakan, pimpinan Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo dan praktisi akademisi, yaitu:

- 1) Bagi BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo, hasil penelitian ini diharapkan mengukur, mengidentifikasi kecenderungan kepuasan peserta pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan dan untuk meningkatkan kinerja serta pelayanan BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo
- 2) Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan kajian yang sama dapat mengembangkan variabel penelitian yang ingin diteliti dan lebih memfokuskan terhadap apa yang diteliti.

- 3) Penelitian ini hanya fokus pada Kantor BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo sehingga masih terbuka peluang peneliti lain dapat meneliti penelitian untuk BPJS Ketenagakerjaan cabang lain.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alomary, A., & Woollard, J. (2015). *How is Technology Accepted By Users? A Review of Technology Acceptance Models and Theories*. Proceeding of The IRES International Conference
- APJII, 2019. Hasil Survei Penetrasi dan. Perilaku Pengguna Internet Indonesia 2018. Jakarta: Asosiasi. Penyelenggara Jasa Internet Indonesia
- Azwar. dkk, 2000. *Metodelogi Penelitian Bisnis, Konsep dan Aplikasi*. UMSU PRESS. Medan
- Bondan Irianto. (2012) Pengaruh Kepuasan Pengguna. Sistem Informasi terhadap Kinerja Individu. Universitas Diponegoro: Semarang.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived ease of use , perceived ease of use , and user acceptance of information technology*. MIS Quarterly, 13, 319–340.
- Davis, F. D., & Venkatesh, V. 2004. *Toward preprototype user acceptance testing of new information systems: Implications for software project management*. IEEE Transactions on Engineering Management, 51(1), 31–46.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., dan Warshaw, P. R. 1989. *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. Management Science, 35, 982–1002.
- DeLone, W; dan McLean, E. 2003. *The DeLone and McLea Model of Information. Systems Success : A Ten Year Update*. Management Information System
- DeLone, WH., dan McLean, ER. 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. *Information System Research*, 3(1), 60-95
- Dessler, Gary. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba. Empat
- Devi, Ni Luh Nyoman Sherina Devi dan Suartana, I Wayan. (2014). *Analisis Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan Sistem Informasi di Nusa Dua Beach Hotel dan Spa*. E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana.
- Dian Septiayu, dkk. 2013. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna*. Universitas Brawijaya:
- Dreheeb, Abdulhakim Elmoawe dan Fabil, Norasikin. 2018 meneliti dengan judul *Impact of System Quality on Users' Satisfaction in Continuation of The Use of E-Learning System* .International Journal of e-Education, e-Business, e-Management and e-Learning. Vol.3 No.4

- Fani, Yogita Nanda. 2012. Pengaruh Kecanggihan Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, Dan Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kinerja SIMDA Akuntansi Studi Empiris Pada PT. PLN (Persero) Area Bali Utara (Kantor Pusat). *e-Journal SI Ak Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan Akuntansi Program SI*. Volume 3, No. 1
- Fatiany (2012) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System (RTS)* terhadap Kepuasan Pengguna. *E-Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Volume 1 (1) : 53-56 : Universitas Jember
- Fendini (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Pengguna Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang).
- Ferdinand, Augusty .2011, Metode Penelitian Manajemen*, Badan. Penerbit. Universitas Diponegoro Semarang
- Firdaus, Muhammad. 2019. *Ekonometrika Suatu Pendekatan Aplikatif*.. Jakarta : Bumi Aksara
- Ferdinand, Augusty .2011, Metode Penelitian Manajemen*, Badan. Penerbit. Universitas Diponegoro Semarang
- Firmansyah. 2009. *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja SIA*. Skripsi Akuntansi. Surabaya.
- Flippo Edwin B, 2000.Manajemen Personalialia*, Jakarta: Erlangga.
- Funk, James H. 2005. Learning Science Process Skill*. Iowa: Kendali/Hunt. Publishing
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariat Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi Sembilan. Semarang : Badan Penerbit Universitas Dipenogoro.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*.UNDIP. Semarang
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan SPSS*. Badan Penerbit UNDIP. Semarang
- Hair, Joseph F. Jr. 2009, Multivariate Data Analysis 7th Edition*. Pearson. Education Limited. Harlow. England
- Hamilton, S. dan N. L. Chervany. (1981). Evaluating Information System Effectiveness - Part I: Comparing Evaluation Approaches. *MIS Quarterly*

- Handayani, Rini. 2007. *Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Minat Pemanfaat Sistem Informasi dan Penggunaan Sistem Informasi*. Symposium Nasional Akuntansi 10. Makasar.
- Hartono, Jogiyanto, 2011. *Analisis dan Design Sistem Informasi: pendekatan terstruktur teori dan praktek aplikasi bisnis*, Andi : Yogyakarta
- Hashim , Muhammad, Asfandyar Yousaf Dan Muhammad Jehangir .2012. The impact of Management Information System on the Overall Performance and Efficiency of the Workforce of the Accountant General (Peshawar): A Research Base Study . *International Journal of Academic Research in Accounting, Finance and Management Sciences Volume 2, Issue 2 (2012)*
- Hasibuan , Malayu S.P. 2013 *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta
- Jogiyanto, Hartono, 2007, *Analisis & Desain Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, Andi Offset, Yogyakarta
- Kim, Yong Seong, Sangsun Park dan Seok Kee Lee. 2019. *Study on the Effect of CEO Support and Government Support on the Information System Quality and User Satisfaction in Smart Factory*. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*. www.ijicc.net Volume 9, Issue 3, 2019
- Kumala, Recharidilla Ardyanti, Endang Siti Astuti, Kertahadi. 2018. *The Impact of Information Quality and System Quality on User Satisfaction In Web-Based Information System (Study on The Employees of Bank Rakyat Indonesia Malang)*. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 2 No. 2 Februari.
- Kotler & Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran Edisi ke 13*, Erlangga, Jakarta
- Laudon dan Laudon 2014 *Laudon, Kenneth C dan Laudon, Jane P. 2014. Sistem Informasi Manajemen: Mengelola. Perusahaan Digital Edisi 13*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Lee, Y., Kozar, K. A., & Larsen, K. 2003. *The technology acceptance model: Past, present, and future*. *Communications of the Association for Information Systems*, 12(50), 752–780.
- Mangkuprawira, 2011, Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, Penerbit Ghalia. Indonesia, Jakarta
- Manullang, 2012, *Dasar-Dasar Manajemen*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia (GI)

- McLeod, R. dan Schell, G.P.2001. *Sistem Informasi Manajemen*. Penerbit Prenhallindo, Jakarta
- Montazemi, A. R. 1988. Factors Affecting Information Satisfaction in The Context of The Small Business Environment. *MIS Quarterly/June*. 12(2). pp. 239-256
- Morris, Michael and Dillon, Andrew. 1997. *The Influence of User Perceptionson Software Utilization : Application And Evaluation of A Theoretical Model of Technology Acceptance*,
- Nirwanto, azief dan Andarwati, Mardiana.2018. *End-User Satisfaction As An Impact of The System Quality, Information Quality, And Top Management Support, Upon The Perceived Usefulness of Technology Utilization*.
- Sugiyono, *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif dan R&G* (Bandung:Alfabeta,2013)
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sunyoto, Suyanto 2011. *Analisis regresi untuk uji hipotesis*, Yogyakarta.
- Supomo, Bambang dan Indriantoro, Nur, 2002, *Metodologi Penelitian Bisnis*, Cetakan Kedua, Yogyakarta; Penerbit BFEE UGM
- Sutabri Tata, 2005, *Sistem Informasi Manajemen*, Andi Offset, Yogyakarta
- Sutanta.2004. Sistem Basis Data*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Suwarni, Yogi. *Inovasi Sektor Publik*. Peneliti pada Pusat Kajian Administrasi Internasional.
- Taufiq, M.A. 2015. *Konsep dan Panduan Untuk Penelitian Sikap, Kepribadian & Perilaku*. Edisi Pertama. Yogtakarta: BPPFE
- Tumarni, 2015. *Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan penggunaan nyata terhadap kepuasan pemakai laporan keuangan (studi pada satuan kerja perangkat daerah pemerintah provinsi jambi)*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jambi.
- Undang - undang Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2004 tentang Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN)
- UU Nomor 24 Tahun 2011 tentang Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS)

- Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis G.B. dan Davis, F.D. 2003. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*, *MIS Quarterly* 27(3), pp. 425-478
- Venkatesh. V, Davis. F. D, 2000. *A Theoretical Extension Of TheTechnology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*, *Management Science*, 46, 186–204
- Venkatesh. V, Davis. F. D, 2008. *A Theoretical Extension Of TheTechnology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies*, *Management Science*, 46, 186–204
- Wibowo, Arief. 2006. *Kajian tentang Perilaku Pengguna Sistem Informasi dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)*. Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Budi Luhur.
- Wilayanti, Ni Wayan dan Dharmadiaksa, Ida Bagus. 2015. Keterlibatan Dan Kemampuan Teknik Personal Pada Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.15.2. Mei* 1310-1337
- Wiliandari.2016. Pengaruh pelatihan sistem informasi terhadap pelayana sistem informasi Rumah Sakit. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana Vol.11.Juni*. 1310-1337
- Yarnest. 2004, *Panduan Aplikasi Statistik dengan bantuan SPSS versi 11.0*. Percetakan Dioma, Malang
- Yulian, A. 2011. Efektivitas Sistem Informasi Manajemen. *Jurnal Ilmiah* Volume 4 Nomor 2 Universitas Sriwijaya

**LAMPIRAN 1**  
**DATA KUESIONER**



Lampiran 1

## **KUESIONER**

Kepada Yth.

Bapak/ Ibu Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan di Situbondo

Dengan Hormat,

Saya adalah Mahasiswa S-2 Institut Teknologi dan Sains Mandala yang sedang melakukan penelitian ilmiah dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi, Kualitas Informasi dan *E-trust* Terhadap Kepuasan Peserta Pengguna JMO BPJS Ketenagakerjaan (Studi pada Peserta BPJS Ketenagakerjaan Cabang Situbondo)” guna menyelesaikan tugas akhir saya.

Untuk mendukung kegiatan dimaksud, mohon kiranya kesediaan Bapak/Ibu dapat meluangkan waktunya mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya dengan harapan penelitian ini mendapatkan hasil terbaik dan bermanfaat secara akademisi. Kuesioner ini sudah kami rancang agar tidak membutuhkan waktu yang lama untuk menjawab seluruh isi pertanyaan. Data diri dan jawaban kami jamin kerahasiannya dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian ini. Demikian kami sampaikan, atas kesediaan dan kerjasama dalam pengisian kuesioner ini, kami mengucapkan banyak terimakasih.

Hormat kami,

**Haris Budiman**

## IDENTIFIKASI RESPONDEN

No Responden : .....

Nama Responden : .....

Usia : .....

Jenis Kelamin : .....

*(Berikan tanda cawang (√) pada kotak yang tersedia)*

1. Pendidikan :  SMP       Diploma       Sarjana  
 SMU       Pasca Sarjana
2. Pekerjaan :  Karyawan BUMN       Karyawan Swasta  
 Wiraswasta       Lain-lain
3. Status Kepegawaian :  Tetap       Kontrak
4. Masa kerja sebagai peserta :  
 ..... bulan       ..... tahun
5. Alasan menggunakan JMO :  
 Pengecekan Saldo       Penggunaan Co-Marketing  
 Pencairan JHT       Sarana Informasi BPJS Ketenagakerjaan  
 Semua Jawaban Benar
6. Frekuensi menggunakan JMO :  
 Sering       Kadang-kadang       Jarang

Bacalah pernyataan pada lembar berikut kemudian jawablah dengan sungguh-sungguh sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pilihlah salah satu jawaban dibawah ini dengan memberi tanda () *tickmark*:

STS = Sangat Tidak Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

SS = Sangat Setuju

CS = Cukup Setuju

### 1. Kualitas Sistem Aplikasi (X1)

No.	Pernyataan	Kategori Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
1	JMO BPJS Ketenagakerjaan prosesnya sangat cepat.					
2	JMO BPJS Ketenagakerjaan mampu digunakan dalam sistem informasi yang dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan.					
3	JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan pengguna.					
4	Keamanan JMO BPJS Ketenagakerjaan ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.					
5	JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan pencairan JHT dengan memenuhi kebutuhan pengguna.					

### 2. Kualitas informasi (X2)

No.	Pernyataan	Kategori Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
1	JMO BPJS Ketenagakerjaan Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.					

2	Informasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Tepat pada waktunya, yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan.					
3	JMO BPJS Ketenagakerjaan Relevan dan nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya.					
4	JMO BPJS Ketenagakerjaan akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan.					
5	Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya.					

### 3. E-Trust (X3)

No.	Pernyataan	Kategori Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sangat baik					
2	Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan terbaik					
3	Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memenuhi janji-					

	janjinya					
4	Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan.					

#### 4. Kepuasan Pengguna (Y)

No.	Pernyataan	Kategori Penilaian				
		STS	TS	CS	S	SS
1	Saya menyukai JMO BPJS Ketenagakerjaan karena kelengkapan isi ( <i>Content</i> )					
2	JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki Akurasi ( <i>Accuracy</i> ) data yang baik					
3	JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki bentuk berformat sesuai dengan peraturan ( <i>Format</i> )					
4	JMO BPJS Ketenagakerjaan terbukti mudah digunakan dan tidak menjadi beban pengurus perusahaan ( <i>Easy Of Use</i> )					

**LAMPIRAN 2**  
**DATA REKAPITULASI RESPONDEN**







**LAMPIRAN 3**  
**DATA PRIMER**

### Lampiran 3. Data Primer

No	JK	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	X1	X2	X3	Y	RES_1
1	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,65599	1,62374	1,35409	1,30445	-0,0916
2	L	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	-0,4813	-1,1085	-0,9845	-0,919	-0,1566
3	P	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	5	4	5	5	5	4	4	-0,1133	-2,077	0,57588	0,55438	0,69721
4	L	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	-0,1133	-1,1169	0,57588	-0,1823	-0,2006
5	P	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	4	4	-0,1133	0,95433	-0,5306	-0,558	-0,4562
6	P	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	-0,1133	0,58656	0,57588	0,18111	-0,1231
7	L	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	3	5	4	-0,1133	0,26095	-0,5626	-0,1946	0,03713
8	L	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	-0,7928	-0,4085	-0,6242	-1,2933	-0,6971
9	P	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0,2492	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,1643
10	P	4	4	4	3	4	3	4	5	4	5	4	3	3	4	3	4	3	4	-0,4758	0,28805	-0,9687	-0,9067	-0,3872
11	P	4	3	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,4017	-0,0521	-0,2043	-0,1823	0,04646
12	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	-0,1133	-0,087	-0,5626	-0,9324	-0,6422
13	P	3	2	3	3	3	4	3	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	-2,171	0,64014	0,16981	0,56776	1,11096
14	P	3	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	-1,4491	-0,7564	-0,2043	-0,9447	-0,2492
15	P	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	4	3	4	4	-0,1133	0,61365	-0,9367	-0,558	-0,2273
16	P	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	-0,761	-0,7756	-1,4044	-0,5457	0,43139
17	P	4	3	3	4	4	3	4	4	3	5	3	4	5	4	4	3	5	4	-0,7696	-0,3928	-0,2659	-0,1946	0,23979
18	L	3	3	4	3	4	5	5	4	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	-1,1553	0,94293	-1,3428	-1,6691	-0,8752
19	P	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	-0,8638	-0,4349	-0,9845	-0,5457	0,23089
20	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
21	P	4	4	4	4	4	5	3	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	3	-0,1133	0,64795	0,99577	-0,569	-1,061
22	P	4	4	5	5	5	4	2	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	5	0,97652	-1,3956	-1,7627	-0,52	0,13443
23	P	4	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	0,61401	-0,0407	-0,2043	-0,569	-0,6801
24	P	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	-0,4758	-0,7756	-1,4044	-0,5457	0,33647
25	L	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	0,2492	0,26095	0,15402	0,56529	0,37346

26	P	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	0,61365	-0,2043	-0,1823	-0,1612
27	P	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	-0,1133	0,23447	-0,2043	0,20434	0,28906	
28	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
29	L	4	2	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,3221	0,28079	-0,2043	-0,1823	-0,0359
30	L	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	-0,5044	-0,087	-0,2043	0,54206	0,81088	
31	L	4	1	4	3	1	5	5	3	5	5	2	3	3	2	1	3	3	4	-2,419	0,92785	-2,5567	-2,0043	-0,2743
32	L	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	0,61716	0,28079	-0,2043	1,30445	1,13832
33	P	3	3	3	5	4	4	3	4	5	4	4	4	4	5	4	4	3	5	-0,7982	-0,0756	0,16981	-0,1591	0,04745
34	P	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	4	5	-0,4758	-0,087	-0,5626	0,56529	0,97607
35	L	5	4	5	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	0,28326	-1,7977	-1,0303	-1,2933	-0,6503
36	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
37	L	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0,1133	1,2758	1,35409	1,30445	0,55559
38	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,65599	1,62374	1,35409	1,30445	-0,0916
39	P	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	-0,1133	1,2758	-0,2043	0,94103	0,85099
40	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	1,65599	1,62374	1,35409	0,94103	-0,455
41	L	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	0,25465	0,62147	0,21559	0,19343	-0,0868
42	P	5	3	4	5	5	2	5	5	2	5	4	4	5	4	4	5	5	5	0,7113	-0,3969	0,15402	0,94349	0,7083
43	P	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	1,2758	-0,2043	-0,1823	-0,2724
44	P	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1,65599	-0,087	0,16981	1,30445	0,69621
45	L	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	1,2758	-0,2043	-0,1823	-0,2724
46	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	-0,1133	-0,087	-0,2043	1,30445	1,44312
47	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,65599	1,62374	1,35409	1,30445	-0,0916
48	P	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	3	0,50252	1,62374	1,35409	-0,569	-1,5811
49	P	4	4	4	4	4	5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	4	5	4	-0,1133	0,2886	0,20178	0,18111	0,08508
50	L	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0,64031	0,58241	1,35409	1,30445	0,42119
51	L	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	1,00827	0,95433	-0,2043	1,30445	0,89514
52	L	5	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	0,64031	0,28079	0,58969	0,20434	-0,3052

53	L	5	4	5	5	4	5	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,00827	-0,0365	1,35409	1,30445	0,40262
54	P	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1,00827	0,62147	1,35409	0,94103	-0,0712
55	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
56	L	5	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	0,56617	1,29087	0,97999	0,94103	0,12169
57	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,65599	1,62374	1,35409	1,30445	-0,0916
58	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	1,65599	1,62374	1,35409	0,19343	-1,2026
59	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-1,8826	-1,7977	-1,7627	-1,6691	0,00429
60	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
61	L	5	4	4	4	4	4	3	5	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	0,2778	0,30727	0,5601	0,94349	0,5627
62	L	5	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,29663	0,62147	1,35409	1,30445	0,19623
63	L	5	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1,29663	0,25369	1,35409	1,30445	0,25795
64	L	5	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,64576	0,9616	1,35409	1,30445	0,35573
65	L	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,00512	1,62374	1,35409	1,30445	0,12503
66	L	4	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	0,89692	0,59382	1,35409	1,30445	0,33388
67	L	5	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	-0,0816	0,61365	1,35409	1,30445	0,65615
68	L	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	-0,7928	-1,7977	-1,7627	-1,6691	-0,3584
69	L	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1,00512	-0,087	1,35409	1,30445	0,41213
70	L	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	1,36763	0,25369	0,99577	0,58007	-0,3386
71	L	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	1,36763	0,56734	0,62167	0,94349	0,13037
72	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
73	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	1,65599	1,62374	1,35409	0,94103	-0,455
74	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
75	L	5	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1,00827	0,57515	1,35409	1,30445	0,29996
76	P	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	1,36763	0,93511	1,35409	0,17865	-1,0058
77	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	-0,1133	-0,087	-0,2043	1,30445	1,44312
78	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	-0,1133	-0,087	0,99577	0,9178	0,54914
79	P	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	0,64031	-0,087	1,35409	0,58007	-0,1908

80	P	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,4085	-0,2043	-0,1823	0,01031	
81	L	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	5	3	3	3	4	-1,1321	-1,7977	0,16981	-1,2824	-0,6758	
82	P	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	1,65599	1,2758	0,99577	1,30445	0,11832	
83	L	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	1,65599	0,90802	0,99577	1,30445	0,18004	
84	L	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	3	4	5	5	5	5	1,36763	0,57515	0,26335	1,30445	0,6415	
85	L	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	-0,4017	-0,4349	-0,5784	-0,5457	-0,0946	
86	L	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	-0,7696	-0,7564	-0,5626	-0,919	-0,2981	
87	L	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	-1,1321	-1,082	-0,9367	-1,3056	-0,3513	
88	L	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	-0,761	-1,1169	-1,3428	-1,3056	-0,2973	
89	L	4	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	-0,8406	-1,1169	-0,9367	-1,3056	-0,4425	
90	L	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	-1,5147	-1,1091	-0,9687	-1,3056	-0,206	
91	L	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	-1,5147	-1,4649	-0,9983	-0,9299	0,24198	
92	P	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	-0,8669	-1,0971	-0,5626	-1,2824	-0,572	
93	P	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	-0,761	-1,1169	-1,4044	-1,3056	-0,2713	
94	P	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	-1,129	-1,4299	-0,9367	-1,2824	-0,2707	
95	P	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	-1,5147	-1,082	-0,9687	-1,2824	-0,1873	
96	L	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	-1,129	-1,1242	-0,9367	-1,2824	-0,3221	
97	P	4	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	-1,2031	-1,082	-0,9687	-1,2824	-0,291	
98	L	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	-0,8438	-1,1091	-1,3428	-1,2824	-0,2478	
99	P	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	-0,8352	-1,1242	-0,9367	-1,6691	-0,8065	
100	L	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	-0,8406	-0,7491	-0,9367	-1,6691	-0,8676	
101	P	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	-0,4758	-1,0893	-0,5626	-1,3056	-0,7267	
102	P	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	-0,4813	-1,4498	-0,5784	-1,2824	-0,6344	
103	L	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	-0,8352	-1,1085	-0,2043	-1,2824	-0,7321	
104	L	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	-0,4813	-1,1434	-0,2043	-1,3056	-0,8672	
105	L	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,65599	1,62374	1,35409	1,30445	-0,0916	
106	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-1,8826	-1,7977	-1,7627	-0,9067	0,76667

107	P	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-1,8826	-1,7977	-1,7627	-0,9067	0,76667
108	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-1,8826	-1,7977	-1,7627	-0,9067	0,76667
109	L	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	-1,8826	-1,7977	-1,7627	-0,9067	0,76667
110	P	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
111	L	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	0,63716	1,62374	1,35409	1,30445	0,24747
112	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	-0,1823	-0,0436
113	L	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	0,99967	0,25369	0,99577	0,55438	-0,2418
114	P	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	4	-0,1133	0,9616	0,97999	0,17865	-0,3593
115	P	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,65599	1,62374	1,35409	1,30445	-0,0916
116	L	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3	4	4	5	4	5	-0,1133	0,61365	-0,9825	0,58007	0,93015
117	L	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	-0,1133	-0,087	-0,2043	0,19343	0,3321
118	L	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	0,24605	-0,4085	0,5601	0,19343	-0,0567
119	L	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	1,29663	0,24588	1,35409	1,30445	0,25927
120	P	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1,65599	1,29087	1,35409	1,30445	-0,0357

**LAMPIRAN 4**  
**DATA FREKUENSI**

## Lampiran 4. Data Frekuensi

FREQUENCIES VARIABLES=JK X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5  
X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 X1 X2 X3 Y  
/STATISTICS=MEAN  
/ORDER=ANALYSIS.

### Frequencies

		Notes
Output Created		05-AUG-2023 10:51:10
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES=JK X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 X1 X2 X3 Y /STATISTICS=MEAN /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,05

### Frequency Table

		Jenis Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	L	65	54,2	54,2	54,2
	P	55	45,8	45,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

### JMO BPJS Ketenagakerjaan prosesnya sangat cepat.

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	17	14,2	14,2	14,2
	4	65	54,2	54,2	68,3
	5	38	31,7	31,7	100,0



Total	120	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

**JMO BPJS Ketenagakerjaan mampu digunakan dalam sistem informasi yang dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1,7	1,7	1,7
	2	3	2,5	2,5	4,2
	3	24	20,0	20,0	24,2
	4	73	60,8	60,8	85,0
	5	18	15,0	15,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan pengguna.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	17,5	17,5	17,5
	4	65	54,2	54,2	71,7
	5	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Keamanan JMO BPJS Ketenagakerjaan ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	23	19,2	19,2	19,2
	4	61	50,8	50,8	70,0
	5	36	30,0	30,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan pencairan JHT dengan memenuhi kebutuhan pengguna**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,8	,8	,8
	3	21	17,5	17,5	18,3
	4	71	59,2	59,2	77,5
	5	27	22,5	22,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1,7	1,7	1,7
	3	27	22,5	22,5	24,2
	4	55	45,8	45,8	70,0
	5	36	30,0	30,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Informasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Tepat pada waktunya, yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2,5	2,5	2,5
	3	35	29,2	29,2	31,7
	4	53	44,2	44,2	75,8
	5	29	24,2	24,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan Relevan dan nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya.**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	25	20,8	20,8	20,8
	4	70	58,3	58,3	79,2
	5	25	20,8	20,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2,5	2,5	2,5
	3	21	17,5	17,5	20,0
	4	61	50,8	50,8	70,8
	5	35	29,2	29,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	15,8	15,8	15,8
	4	55	45,8	45,8	61,7
	5	46	38,3	38,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sangat baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	,8	,8	,8
	3	15	12,5	12,5	13,3
	4	65	54,2	54,2	67,5
	5	39	32,5	32,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan terbaik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	21	17,5	17,5	17,5
	4	55	45,8	45,8	63,3
	5	44	36,7	36,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memenuhi janji-janjinya**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	31	25,8	25,8	25,8
	4	55	45,8	45,8	71,7
	5	34	28,3	28,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	,8	,8	,8
	3	26	21,7	21,7	22,5
	4	52	43,3	43,3	65,8
	5	41	34,2	34,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

**Saya menyukai JMO BPJS Ketenagakerjaan karena kelengkapan isi (Content)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	,8	,8	,8
	3	32	26,7	26,7	27,5
	4	46	38,3	38,3	65,8
	5	41	34,2	34,2	100,0
Total		120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki Akurasi (Accuracy) data yang baik**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	24,2	24,2	24,2
	4	45	37,5	37,5	61,7
	5	46	38,3	38,3	100,0
Total		120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki bentuk berformat sesuai dengan peraturan (Format)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	29	24,2	24,2	24,2
	4	53	44,2	44,2	68,3
	5	38	31,7	31,7	100,0
Total		120	100,0	100,0	

**JMO BPJS Ketenagakerjaan terbukti mudah digunakan dan tidak menjadi beban pengurus perusahaan (Easy Of Use)**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	16,7	16,7	16,7
	4	54	45,0	45,0	61,7
	5	46	38,3	38,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

**KUALITAS SISTEM APLIKASI**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-2,41900	1	,8	,8	,8
	-2,17098	1	,8	,8	1,7
	-1,88261	5	4,2	4,2	5,8
	-1,51465	3	2,5	2,5	8,3
	-1,44911	1	,8	,8	9,2
	-1,20313	1	,8	,8	10,0
	-1,15529	1	,8	,8	10,8
	-1,13214	2	1,7	1,7	12,5
	-1,12899	2	1,7	1,7	14,2
	-,86692	1	,8	,8	15,0
	-,86378	1	,8	,8	15,8
	-,84377	1	,8	,8	16,7
	-,84063	2	1,7	1,7	18,3
	-,83517	2	1,7	1,7	20,0
	-,79824	1	,8	,8	20,8
	-,79279	2	1,7	1,7	22,5
	-,76963	2	1,7	1,7	24,2
	-,76104	3	2,5	2,5	26,7
	-,50442	1	,8	,8	27,5
	-,48127	3	2,5	2,5	30,0
	-,47581	4	3,3	3,3	33,3
	-,40168	2	1,7	1,7	35,0
	-,32208	1	,8	,8	35,8
	-,11331	31	25,8	25,8	61,7
	-,08156	1	,8	,8	62,5
	,24605	1	,8	,8	63,3
	,24920	2	1,7	1,7	65,0
	,25465	1	,8	,8	65,8
	,27780	1	,8	,8	66,7
	,28326	1	,8	,8	67,5
	,50252	1	,8	,8	68,3

,56617	1	,8	,8	69,2
,61401	1	,8	,8	70,0
,61716	1	,8	,8	70,8
,63716	1	,8	,8	71,7
,64031	3	2,5	2,5	74,2
,64576	1	,8	,8	75,0
,71130	1	,8	,8	75,8
,89692	1	,8	,8	76,7
,97652	1	,8	,8	77,5
,99967	1	,8	,8	78,3
1,00512	2	1,7	1,7	80,0
1,00827	4	3,3	3,3	83,3
1,29663	3	2,5	2,5	85,8
1,36763	4	3,3	3,3	89,2
1,65599	13	10,8	10,8	100,0
Total	120	100,0	100,0	

#### KUALITAS SISTEM INFORMASI

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2,07701	1	,8	,8	,8
-1,79772	8	6,7	6,7	7,5
-1,46485	1	,8	,8	8,3
-1,44977	1	,8	,8	9,2
-1,42994	1	,8	,8	10,0
-1,39564	1	,8	,8	10,8
-1,14339	1	,8	,8	11,7
-1,12417	2	1,7	1,7	13,3
-1,11691	4	3,3	3,3	16,7
-1,10909	2	1,7	1,7	18,3
-1,10848	2	1,7	1,7	20,0
-1,09707	1	,8	,8	20,8
-1,08926	1	,8	,8	21,7
-1,08200	3	2,5	2,5	24,2
-,77561	2	1,7	1,7	25,8
-,75639	2	1,7	1,7	27,5
-,74913	1	,8	,8	28,3
-,43493	2	1,7	1,7	30,0
-,40845	3	2,5	2,5	32,5
-,39690	1	,8	,8	33,3
-,39276	1	,8	,8	34,2
-,08699	20	16,7	16,7	50,8
-,07558	1	,8	,8	51,7

-,05208	1	,8	,8	52,5
-,04067	1	,8	,8	53,3
-,03653	1	,8	,8	54,2
,23447	1	,8	,8	55,0
,24588	1	,8	,8	55,8
,25369	3	2,5	2,5	58,3
,26095	2	1,7	1,7	60,0
,28079	3	2,5	2,5	62,5
,28805	1	,8	,8	63,3
,28860	1	,8	,8	64,2
,30727	1	,8	,8	65,0
,56734	1	,8	,8	65,8
,57515	2	1,7	1,7	67,5
,58241	1	,8	,8	68,3
,58656	1	,8	,8	69,2
,59382	1	,8	,8	70,0
,61365	4	3,3	3,3	73,3
,62147	3	2,5	2,5	75,8
,64014	1	,8	,8	76,7
,64795	1	,8	,8	77,5
,90802	1	,8	,8	78,3
,92785	1	,8	,8	79,2
,93511	1	,8	,8	80,0
,94293	1	,8	,8	80,8
,95433	2	1,7	1,7	82,5
,96160	2	1,7	1,7	84,2
1,27580	5	4,2	4,2	88,3
1,29087	2	1,7	1,7	90,0
1,62374	12	10,0	10,0	100,0
Total	120	100,0	100,0	

### TRUST

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2,55667	1	,8	,8	,8
-1,76268	7	5,8	5,8	6,7
-1,40436	3	2,5	2,5	9,2
-1,34279	3	2,5	2,5	11,7
-1,03026	1	,8	,8	12,5
-,99829	1	,8	,8	13,3
-,98448	2	1,7	1,7	15,0
-,98250	1	,8	,8	15,8
-,96869	4	3,3	3,3	19,2

-,93672	7	5,8	5,8	25,0
-,62418	1	,8	,8	25,8
-,57840	2	1,7	1,7	27,5
-,56262	6	5,0	5,0	32,5
-,53064	1	,8	,8	33,3
-,26587	1	,8	,8	34,2
-,20430	28	23,3	23,3	57,5
,15402	2	1,7	1,7	59,2
,16981	4	3,3	3,3	62,5
,20178	1	,8	,8	63,3
,21559	1	,8	,8	64,2
,26335	1	,8	,8	65,0
,56010	2	1,7	1,7	66,7
,57588	3	2,5	2,5	69,2
,58969	1	,8	,8	70,0
,62167	1	,8	,8	70,8
,97999	2	1,7	1,7	72,5
,99577	6	5,0	5,0	77,5
1,35409	27	22,5	22,5	100,0
Total	120	100,0	100,0	

### KEPUASAN PESERTA

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid -2,00432	1	,8	,8	,8
-1,66906	5	4,2	4,2	5,0
-1,30564	7	5,8	5,8	10,8
-1,29332	2	1,7	1,7	12,5
-1,28241	9	7,5	7,5	20,0
-,94469	1	,8	,8	20,8
-,93237	1	,8	,8	21,7
-,92991	1	,8	,8	22,5
-,91899	2	1,7	1,7	24,2
-,90668	5	4,2	4,2	28,3
-,56895	3	2,5	2,5	30,8
-,55804	2	1,7	1,7	32,5
-,54572	4	3,3	3,3	35,8
-,52003	1	,8	,8	36,7
-,19462	2	1,7	1,7	38,3
-,18231	17	14,2	14,2	52,5
-,15908	1	,8	,8	53,3
,17865	2	1,7	1,7	55,0
,18111	2	1,7	1,7	56,7



,19343	4	3,3	3,3	60,0
,20434	2	1,7	1,7	61,7
,54206	1	,8	,8	62,5
,55438	2	1,7	1,7	64,2
,56529	2	1,7	1,7	65,8
,56776	1	,8	,8	66,7
,58007	3	2,5	2,5	69,2
,91780	1	,8	,8	70,0
,94103	5	4,2	4,2	74,2
,94349	3	2,5	2,5	76,7
1,30445	28	23,3	23,3	100,0
Total	120	100,0	100,0	

**Lampiran 5**  
**Hasil Uji Validitas**

**Lampiran 5. Hasil Uji Validitas**

**FACTOR**

```

/VARIABLES X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5
/PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

**Factor Analysis**

**Notes**

Output Created		05-AUG-2023 10:29:15
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing. LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<b>FACTOR</b> /VARIABLES X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 /PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION /CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /ROTATION NOROTATE /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,11

Variables Created	Maximum Memory Required FAC1_1	4396 (4,293K) bytes Component score 1
-------------------	-----------------------------------	--

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,855
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	281,106
	df	10
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
JMO BPJS Ketenagakerjaan prosesnya sangat cepat.	1,000	,729
JMO BPJS Ketenagakerjaan mampu digunakan dalam sistem informasi yang dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan	1,000	,535
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan pengguna.	1,000	,674
Keamanan JMO BPJS Ketenagakerjaan ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi	1,000	,703
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan pencairan JHT dengan memenuhi kebutuhan pengguna	1,000	,683

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,325	66,501	66,501	3,325	66,501	66,501

2	,577	11,541	78,042			
3	,434	8,680	86,722			
4	,383	7,669	94,391			
5	,280	5,609	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
JMO BPJS Ketenagakerjaan prosesnya sangat cepat.	,854
JMO BPJS Ketenagakerjaan mampu digunakan dalam sistem informasi yang dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan	,732
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan sistem informasi dengan memenuhi kebutuhan pengguna.	,821
Keamanan JMO BPJS Ketenagakerjaan ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi	,839
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki kemampuan pencairan JHT dengan memenuhi kebutuhan pengguna	,826

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

### FACTOR

```

/VARIABLES X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5
/PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE

```

/SAVE REG(ALL)  
/METHOD=CORRELATION.

**Factor Analysis**

**Notes**

Output Created		05-AUG-2023 10:29:59
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing. LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		FACTOR /VARIABLES X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 /PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION /CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /ROTATION NOROTATE /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,27
	Maximum Memory Required	4396 (4,293K) bytes
Variables Created	FAC1_2	Component score 1

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,841
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	249,176
	df	10
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
JMO BPJS Ketenagakerjaan Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan	1,000	,697
Informasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Tepat pada waktunya, yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan	1,000	,656
JMO BPJS Ketenagakerjaan Relevan dan nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya.	1,000	,514
JMO BPJS Ketenagakerjaan akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan	1,000	,634
Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya	1,000	,676

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,178	63,560	63,560	3,178	63,560	63,560
2	,667	13,348	76,908			
3	,433	8,660	85,568			
4	,405	8,091	93,659			
5	,317	6,341	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
JMO BPJS Ketenagakerjaan Akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan	,835
Informasi JMO BPJS Ketenagakerjaan Tepat pada waktunya, yang datang pada penerima tidak boleh datang terlambat, karena informasi yang datang tidak tepat waktu, tidak bernilai lagi, sebab informasi digunakan dalam proses pembuatan keputusan	,810
JMO BPJS Ketenagakerjaan Relevan dan nilai kemanfaatan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh pemakainya.	,717
JMO BPJS Ketenagakerjaan akurat, informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan	,797
Informasi harus memiliki keakuratan tertentu agar tidak diragukan kebenarannya	,822



Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**FACTOR**

```

/VARIABLES X3.1 X3.2 X3.3 X3.4
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS X3.1 X3.2 X3.3 X3.4
/PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.

```

**Factor Analysis**

**Notes**

Output Created		05-AUG-2023 10:30:16
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing. LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		<b>FACTOR</b> /VARIABLES X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 /PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION /CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /ROTATION NOROTATE /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.

Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,11
	Maximum Memory Required	3096 (3,023K) bytes
Variables Created	FAC1_3	Component score 1

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,829
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	332,573
	df	6
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sangat baik	1,000	,802
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan terbaik	1,000	,842
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memenuhi janji-janjinya	1,000	,702
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan	1,000	,821

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,166	79,161	79,161	3,166	79,161	79,161
2	,403	10,086	89,247			
3	,244	6,090	95,337			
4	,187	4,663	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

**Component Matrix<sup>a</sup>**

	Component
	1
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sangat baik	,895
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memberikan pelayanan terbaik	,918
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan memenuhi janji-janjinya	,838
Saya percaya dengan JMO BPJS Ketenagakerjaan sesuai dengan harapan	,906

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**FACTOR**

```

/VARIABLES Y.1 Y.2 Y.3 Y.4
/MISSING LISTWISE
/ANALYSIS Y.1 Y.2 Y.3 Y.4
/PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION
/CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25)
/EXTRACTION PC
/ROTATION NOROTATE
/SAVE REG(ALL)
/METHOD=CORRELATION.
    
```

**Factor Analysis**

**Notes**

Output Created	05-AUG-2023 10:30:35
Comments	
Input	DataSet0
Active Dataset	<none>
Filter	<none>
Weight	<none>
Split File	<none>
N of Rows in Working Data File	120

Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	MISSING=EXCLUDE: User-defined missing values are treated as missing. LISTWISE: Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		FACTOR /VARIABLES Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 /MISSING LISTWISE /ANALYSIS Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 /PRINT INITIAL CORRELATION KMO EXTRACTION /CRITERIA FACTORS(1) ITERATE(25) /EXTRACTION PC /ROTATION NOROTATE /SAVE REG(ALL) /METHOD=CORRELATION.
Resources	Processor Time Elapsed Time Maximum Memory Required	00:00:00,02 00:00:00,28 3096 (3,023K) bytes
Variables Created	FAC1_4	Component score 1

### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,807
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	307,638
	df	6
	Sig.	,000

### Communalities

	Initial	Extraction
Saya menyukai JMO BPJS Ketenagakerjaan karena kelengkapan isi (Content)	1,000	,847
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki Akurasi (Accuracy) data yang baik	1,000	,815
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki bentuk berformat sesuai dengan peraturan (Format)	1,000	,697

JMO BPJS Ketenagakerjaan terbukti mudah digunakan dan tidak menjadi beban pengurus perusahaan (Easy Of Use)	1,000	,718
---	-------	------

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Total Variance Explained

Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	3,077	76,919	76,919	3,077	76,919	76,919
2	,458	11,461	88,380			
3	,288	7,194	95,575			
4	,177	4,425	100,000			

Extraction Method: Principal Component Analysis.

### Component Matrix<sup>a</sup>

	Component
	1
Saya menyukai JMO BPJS Ketenagakerjaan karena kelengkapan isi (Content)	,920
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki Akurasi (Accuracy) data yang baik	,903
JMO BPJS Ketenagakerjaan memiliki bentuk berformat sesuai dengan peraturan (Format)	,835
JMO BPJS Ketenagakerjaan terbukti mudah digunakan dan tidak menjadi beban pengurus perusahaan (Easy Of Use)	,847

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

**Lampiran 6**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

## LAMPIRAN 6. HASIL UJI RELIABILITAS

### RELIABILITY

```

/VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
    
```

### Reliability

#### Notes

Output Created	05-AUG-2023 10:31:51	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X1 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.	
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

### Scale: ALL VARIABLES

#### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,919	6

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,2666667	14,646	3,82699627	6

**RELIABILITY**

```

/VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.

```

**Reliability**

**Notes**

Output Created	05-AUG-2023 10:32:07	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.



Syntax	RELIABILITY /VARIABLES=X2.1 X2.2 X2.3 X2.4 X2.5 X2 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.		
Resources	Processor Time		00:00:00,00
	Elapsed Time		00:00:00,08

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,912	6

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
20,2333333	15,442	3,92968834	6

RELIABILITY  
/VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3  
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
/STATISTICS=SCALE.

**Reliability**

**Notes**

Output Created		05-AUG-2023 10:32:23
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 X3 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,10

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	120	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,947	5

**Scale Statistics**

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,5083333	12,744	3,56985064	5

**RELIABILITY**

```

/VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA
/STATISTICS=SCALE.
    
```

**Reliability**

**Notes**

Output Created		05-AUG-2023 10:32:39
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Matrix Input Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES=Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 Y /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA /STATISTICS=SCALE.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,06

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	120	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0

Total	120	100,0
-------	-----	-------

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	5

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16,4833333	13,649	3,69444531	5

**Lampiran 7**  
**Hasil Uji Analisis Regresi Berganda**

**Lampiran 7.**

**5. Analisis Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,436E-17	,050		,000	1,000		
	KUALITAS SISTEM APLIKASI	,333	,085	,333	3,918	,000	,343	2,912
	KUALITAS SISTEM INFORMASI	,168	,071	,168	2,349	,021	,485	2,061
	TRUST	,423	,087	,423	4,871	,000	,329	3,041

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

**6. Uji Statistik parsial (t-test)**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,436E-17	,050		,000	1,000
	KUALITAS SISTEM APLIKASI	,333	,085	,333	3,918	,000
	KUALITAS SISTEM INFORMASI	,168	,071	,168	2,349	,021
	TRUST	,423	,087	,423	4,871	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

**7. Uji Statistik Simultan (F-test)**

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	84,807	3	28,269	95,903	,000 <sup>b</sup>
	Residual	34,193	116	,295		
	Total	119,000	119			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

b. Predictors: (Constant), TRUST, KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS SISTEM APLIKASI

### 8. Uji Dominan

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,436E-17	,050		,000	1,000
	KUALITAS SISTEM APLIKASI	,333	,085	,333	3,918	,000
	KUALITAS SISTEM INFORMASI	,168	,071	,168	2,349	,021
	TRUST	,423	,087	,423	4,871	,000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

### 9. Koefisien Determinasi

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,844 <sup>a</sup>	,713	,705	,54292521	1,975

a. Predictors: (Constant), TRUST, KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS SISTEM APLIKASI

b. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

**Lampiran 8**  
**Hasil Uji Asumsi Klasik**



## LAMPIRAN 8. Hasil Uji Asumsi Klasik

### 4. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Multikolinieritas

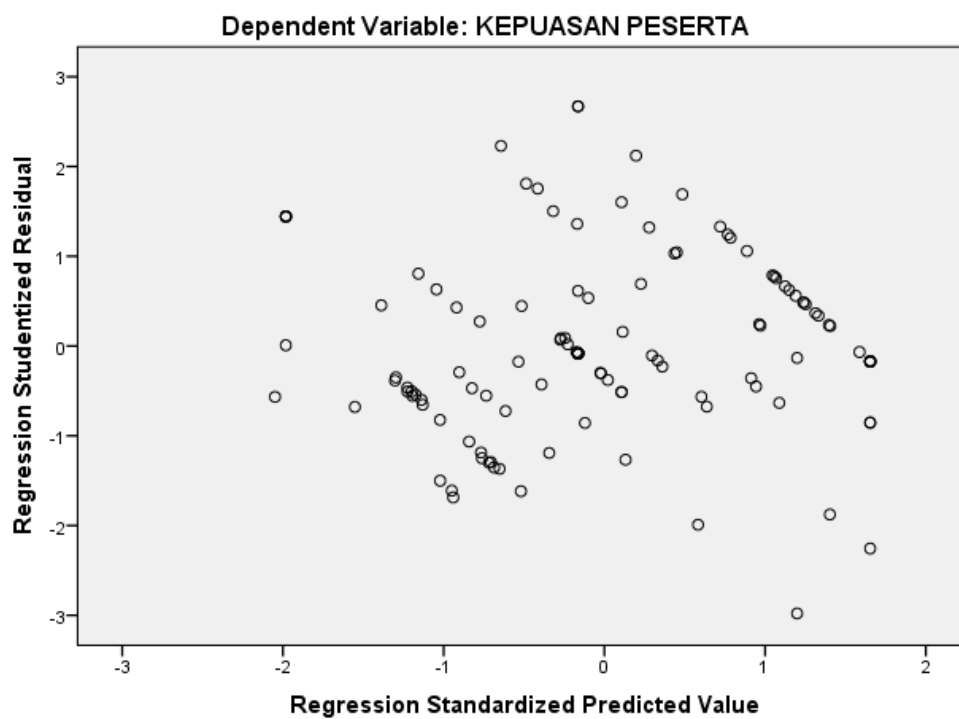
##### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	KUALITAS SISTEM APLIKASI	,343	2,912
	KUALITAS SISTEM INFORMASI	,485	2,061
	TRUST	,329	3,041

a. Dependent Variable: KEPUASAN PESERTA

#### b. Uji Heteroskedastisitas

##### Scatterplot



NONPAR CORR

/VARIABLES=X1 X2 X3 RES\_1  
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG  
 /MISSING=PAIRWISE.

**Nonparametric Correlations**

**Notes**

Output Created		05-AUG-2023 10:48:11
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		NONPAR CORR /VARIABLES=X1 X2 X3 RES_1 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02
	Number of Cases Allowed	120989 cases <sup>a</sup>

a. Based on availability of workspace memory

**Correlations**

			KUALITAS SISTEM APLIKASI	KUALITAS SISTEM INFORMASI	TRUST	Unstandardized Residual
Spearman's rho	KUALITAS SISTEM APLIKASI	Correlation Coefficient	1,000	,679**	,800**	,134
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000	,143
		N	120	120	120	120
	KUALITAS SISTEM INFORMASI	Correlation Coefficient	,679**	1,000	,694**	,053
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000	,567

	N	120	120	120	120
TRUST	Correlation Coefficient	,800**	,694**	1,000	,113
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	.	,219
	N	120	120	120	120
Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	,134	,053	,113	1,000
	Sig. (2-tailed)	,143	,567	,219	.
	N	120	120	120	120

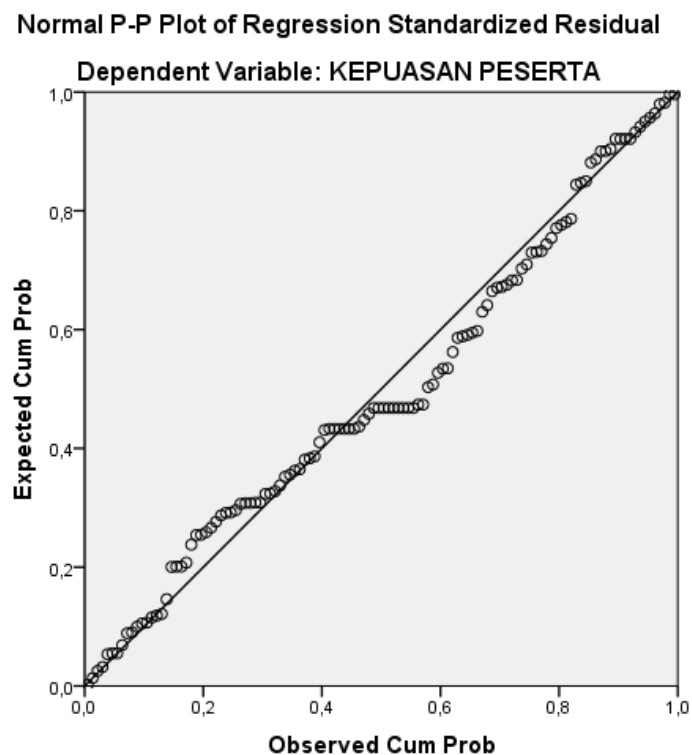
\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

```

FREQUENCIES VARIABLES=JK X1.1 X1.2 X1.3 X1.4 X1.5 X2.1 X2.2 X2.3
X2.4 X2.5 X3.1 X3.2 X3.3 X3.4 Y.1 Y.2 Y.3 Y.4 X1 X2 X3 Y
/STATISTICS=MEAN
/ORDER=ANALYSIS.

```

### c. Uji Normalitas



#### d. Uji Normalitas Secara Statistik

##### NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=RES\_1  
/MISSING ANALYSIS.

##### NPar Tests

##### Notes

Output Created	05-AUG-2023 10:44:23	
Comments		
Input	Active Dataset	DataSet0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing Cases Used	User-defined missing values are treated as missing. Statistics for each test are based on all cases with valid data for the variable(s) used in that test.
Syntax	NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=RES_1 /MISSING ANALYSIS.	
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,03
	Number of Cases Allowed <sup>a</sup>	196608

a. Based on availability of workspace memory.

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,53603793
Most Extreme Differences	Absolute	,102
	Positive	,102
	Negative	-,068
Test Statistic		,102
Asymp. Sig. (2-tailed)		,004 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.

# Tabel r (Koefisien Korelasi Sederhana)

$df = 1 - 200$

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

Tabel r untuk df = 1 - 50

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel r untuk df = 51 - 100

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
51	0.2284	0.2706	0.3188	0.3509	0.4393
52	0.2262	0.2681	0.3158	0.3477	0.4354
53	0.2241	0.2656	0.3129	0.3445	0.4317
54	0.2221	0.2632	0.3102	0.3415	0.4280
55	0.2201	0.2609	0.3074	0.3385	0.4244
56	0.2181	0.2586	0.3048	0.3357	0.4210
57	0.2162	0.2564	0.3022	0.3328	0.4176
58	0.2144	0.2542	0.2997	0.3301	0.4143
59	0.2126	0.2521	0.2972	0.3274	0.4110
60	0.2108	0.2500	0.2948	0.3248	0.4079
61	0.2091	0.2480	0.2925	0.3223	0.4048
62	0.2075	0.2461	0.2902	0.3198	0.4018
63	0.2058	0.2441	0.2880	0.3173	0.3988
64	0.2042	0.2423	0.2858	0.3150	0.3959
65	0.2027	0.2404	0.2837	0.3126	0.3931
66	0.2012	0.2387	0.2816	0.3104	0.3903
67	0.1997	0.2369	0.2796	0.3081	0.3876
68	0.1982	0.2352	0.2776	0.3060	0.3850
69	0.1968	0.2335	0.2756	0.3038	0.3823
70	0.1954	0.2319	0.2737	0.3017	0.3798
71	0.1940	0.2303	0.2718	0.2997	0.3773
72	0.1927	0.2287	0.2700	0.2977	0.3748
73	0.1914	0.2272	0.2682	0.2957	0.3724
74	0.1901	0.2257	0.2664	0.2938	0.3701
75	0.1888	0.2242	0.2647	0.2919	0.3678
76	0.1876	0.2227	0.2630	0.2900	0.3655
77	0.1864	0.2213	0.2613	0.2882	0.3633
78	0.1852	0.2199	0.2597	0.2864	0.3611
79	0.1841	0.2185	0.2581	0.2847	0.3589
80	0.1829	0.2172	0.2565	0.2830	0.3568
81	0.1818	0.2159	0.2550	0.2813	0.3547
82	0.1807	0.2146	0.2535	0.2796	0.3527
83	0.1796	0.2133	0.2520	0.2780	0.3507
84	0.1786	0.2120	0.2505	0.2764	0.3487
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211



Tabel r untuk df = 101 - 150

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
101	0.1630	0.1937	0.2290	0.2528	0.3196
102	0.1622	0.1927	0.2279	0.2515	0.3181
103	0.1614	0.1918	0.2268	0.2504	0.3166
104	0.1606	0.1909	0.2257	0.2492	0.3152
105	0.1599	0.1900	0.2247	0.2480	0.3137
106	0.1591	0.1891	0.2236	0.2469	0.3123
107	0.1584	0.1882	0.2226	0.2458	0.3109
108	0.1576	0.1874	0.2216	0.2446	0.3095
109	0.1569	0.1865	0.2206	0.2436	0.3082
110	0.1562	0.1857	0.2196	0.2425	0.3068
111	0.1555	0.1848	0.2186	0.2414	0.3055
112	0.1548	0.1840	0.2177	0.2403	0.3042
113	0.1541	0.1832	0.2167	0.2393	0.3029
114	0.1535	0.1824	0.2158	0.2383	0.3016
115	0.1528	0.1816	0.2149	0.2373	0.3004
116	0.1522	0.1809	0.2139	0.2363	0.2991
117	0.1515	0.1801	0.2131	0.2353	0.2979
118	0.1509	0.1793	0.2122	0.2343	0.2967
119	0.1502	0.1786	0.2113	0.2333	0.2955
120	0.1496	0.1779	0.2104	0.2324	0.2943
121	0.1490	0.1771	0.2096	0.2315	0.2931
122	0.1484	0.1764	0.2087	0.2305	0.2920
123	0.1478	0.1757	0.2079	0.2296	0.2908
124	0.1472	0.1750	0.2071	0.2287	0.2897
125	0.1466	0.1743	0.2062	0.2278	0.2886
126	0.1460	0.1736	0.2054	0.2269	0.2875
127	0.1455	0.1729	0.2046	0.2260	0.2864
128	0.1449	0.1723	0.2039	0.2252	0.2853
129	0.1443	0.1716	0.2031	0.2243	0.2843
130	0.1438	0.1710	0.2023	0.2235	0.2832
131	0.1432	0.1703	0.2015	0.2226	0.2822
132	0.1427	0.1697	0.2008	0.2218	0.2811
133	0.1422	0.1690	0.2001	0.2210	0.2801
134	0.1416	0.1684	0.1993	0.2202	0.2791
135	0.1411	0.1678	0.1986	0.2194	0.2781
136	0.1406	0.1672	0.1979	0.2186	0.2771
137	0.1401	0.1666	0.1972	0.2178	0.2761
138	0.1396	0.1660	0.1965	0.2170	0.2752
139	0.1391	0.1654	0.1958	0.2163	0.2742
140	0.1386	0.1648	0.1951	0.2155	0.2733
141	0.1381	0.1642	0.1944	0.2148	0.2723
142	0.1376	0.1637	0.1937	0.2140	0.2714
143	0.1371	0.1631	0.1930	0.2133	0.2705
144	0.1367	0.1625	0.1924	0.2126	0.2696
145	0.1362	0.1620	0.1917	0.2118	0.2687
146	0.1357	0.1614	0.1911	0.2111	0.2678
147	0.1353	0.1609	0.1904	0.2104	0.2669
148	0.1348	0.1603	0.1898	0.2097	0.2660
149	0.1344	0.1598	0.1892	0.2090	0.2652
150	0.1339	0.1593	0.1886	0.2083	0.2643

**Tabel r untuk df = 151 - 200**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
151	0.1335	0.1587	0.1879	0.2077	0.2635
152	0.1330	0.1582	0.1873	0.2070	0.2626
153	0.1326	0.1577	0.1867	0.2063	0.2618
154	0.1322	0.1572	0.1861	0.2057	0.2610
155	0.1318	0.1567	0.1855	0.2050	0.2602
156	0.1313	0.1562	0.1849	0.2044	0.2593
157	0.1309	0.1557	0.1844	0.2037	0.2585
158	0.1305	0.1552	0.1838	0.2031	0.2578
159	0.1301	0.1547	0.1832	0.2025	0.2570
160	0.1297	0.1543	0.1826	0.2019	0.2562
161	0.1293	0.1538	0.1821	0.2012	0.2554
162	0.1289	0.1533	0.1815	0.2006	0.2546
163	0.1285	0.1528	0.1810	0.2000	0.2539
164	0.1281	0.1524	0.1804	0.1994	0.2531
165	0.1277	0.1519	0.1799	0.1988	0.2524
166	0.1273	0.1515	0.1794	0.1982	0.2517
167	0.1270	0.1510	0.1788	0.1976	0.2509
168	0.1266	0.1506	0.1783	0.1971	0.2502
169	0.1262	0.1501	0.1778	0.1965	0.2495
170	0.1258	0.1497	0.1773	0.1959	0.2488
171	0.1255	0.1493	0.1768	0.1954	0.2481
172	0.1251	0.1488	0.1762	0.1948	0.2473
173	0.1247	0.1484	0.1757	0.1942	0.2467
174	0.1244	0.1480	0.1752	0.1937	0.2460
175	0.1240	0.1476	0.1747	0.1932	0.2453
176	0.1237	0.1471	0.1743	0.1926	0.2446
177	0.1233	0.1467	0.1738	0.1921	0.2439
178	0.1230	0.1463	0.1733	0.1915	0.2433
179	0.1226	0.1459	0.1728	0.1910	0.2426
180	0.1223	0.1455	0.1723	0.1905	0.2419
181	0.1220	0.1451	0.1719	0.1900	0.2413
182	0.1216	0.1447	0.1714	0.1895	0.2406
183	0.1213	0.1443	0.1709	0.1890	0.2400
184	0.1210	0.1439	0.1705	0.1884	0.2394
185	0.1207	0.1435	0.1700	0.1879	0.2387
186	0.1203	0.1432	0.1696	0.1874	0.2381
187	0.1200	0.1428	0.1691	0.1869	0.2375
188	0.1197	0.1424	0.1687	0.1865	0.2369
189	0.1194	0.1420	0.1682	0.1860	0.2363
190	0.1191	0.1417	0.1678	0.1855	0.2357
191	0.1188	0.1413	0.1674	0.1850	0.2351
192	0.1184	0.1409	0.1669	0.1845	0.2345
193	0.1181	0.1406	0.1665	0.1841	0.2339
194	0.1178	0.1402	0.1661	0.1836	0.2333
195	0.1175	0.1398	0.1657	0.1831	0.2327
196	0.1172	0.1395	0.1652	0.1827	0.2321
197	0.1169	0.1391	0.1648	0.1822	0.2315
198	0.1166	0.1388	0.1644	0.1818	0.2310
199	0.1164	0.1384	0.1640	0.1813	0.2304
200	0.1161	0.1381	0.1636	0.1809	0.2298

# Titik Persentase Distribusi t

d.f. = 1 - 200

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

**Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)**

df	Pr 0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)**

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 121 –160)**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
121	0.67652	1.28859	1.65754	1.97976	2.35756	2.61707	3.15895
122	0.67651	1.28853	1.65744	1.97960	2.35730	2.61673	3.15838
123	0.67649	1.28847	1.65734	1.97944	2.35705	2.61639	3.15781
124	0.67647	1.28842	1.65723	1.97928	2.35680	2.61606	3.15726
125	0.67646	1.28836	1.65714	1.97912	2.35655	2.61573	3.15671
126	0.67644	1.28831	1.65704	1.97897	2.35631	2.61541	3.15617
127	0.67643	1.28825	1.65694	1.97882	2.35607	2.61510	3.15565
128	0.67641	1.28820	1.65685	1.97867	2.35583	2.61478	3.15512
129	0.67640	1.28815	1.65675	1.97852	2.35560	2.61448	3.15461
130	0.67638	1.28810	1.65666	1.97838	2.35537	2.61418	3.15411
131	0.67637	1.28805	1.65657	1.97824	2.35515	2.61388	3.15361
132	0.67635	1.28800	1.65648	1.97810	2.35493	2.61359	3.15312
133	0.67634	1.28795	1.65639	1.97796	2.35471	2.61330	3.15264
134	0.67633	1.28790	1.65630	1.97783	2.35450	2.61302	3.15217
135	0.67631	1.28785	1.65622	1.97769	2.35429	2.61274	3.15170
136	0.67630	1.28781	1.65613	1.97756	2.35408	2.61246	3.15124
137	0.67628	1.28776	1.65605	1.97743	2.35387	2.61219	3.15079
138	0.67627	1.28772	1.65597	1.97730	2.35367	2.61193	3.15034
139	0.67626	1.28767	1.65589	1.97718	2.35347	2.61166	3.14990
140	0.67625	1.28763	1.65581	1.97705	2.35328	2.61140	3.14947
141	0.67623	1.28758	1.65573	1.97693	2.35309	2.61115	3.14904
142	0.67622	1.28754	1.65566	1.97681	2.35289	2.61090	3.14862
143	0.67621	1.28750	1.65558	1.97669	2.35271	2.61065	3.14820
144	0.67620	1.28746	1.65550	1.97658	2.35252	2.61040	3.14779
145	0.67619	1.28742	1.65543	1.97646	2.35234	2.61016	3.14739
146	0.67617	1.28738	1.65536	1.97635	2.35216	2.60992	3.14699
147	0.67616	1.28734	1.65529	1.97623	2.35198	2.60969	3.14660
148	0.67615	1.28730	1.65521	1.97612	2.35181	2.60946	3.14621
149	0.67614	1.28726	1.65514	1.97601	2.35163	2.60923	3.14583
150	0.67613	1.28722	1.65508	1.97591	2.35146	2.60900	3.14545
151	0.67612	1.28718	1.65501	1.97580	2.35130	2.60878	3.14508
152	0.67611	1.28715	1.65494	1.97569	2.35113	2.60856	3.14471
153	0.67610	1.28711	1.65487	1.97559	2.35097	2.60834	3.14435
154	0.67609	1.28707	1.65481	1.97549	2.35081	2.60813	3.14400
155	0.67608	1.28704	1.65474	1.97539	2.35065	2.60792	3.14364
156	0.67607	1.28700	1.65468	1.97529	2.35049	2.60771	3.14330
157	0.67606	1.28697	1.65462	1.97519	2.35033	2.60751	3.14295
158	0.67605	1.28693	1.65455	1.97509	2.35018	2.60730	3.14261
159	0.67604	1.28690	1.65449	1.97500	2.35003	2.60710	3.14228
160	0.67603	1.28687	1.65443	1.97490	2.34988	2.60691	3.14195

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung

**Titik Persentase Distribusi t (df = 161 –200)**

<b>Pr</b>	<b>0.25</b>	<b>0.10</b>	<b>0.05</b>	<b>0.025</b>	<b>0.01</b>	<b>0.005</b>	<b>0.001</b>
<b>df</b>	<b>0.50</b>	<b>0.20</b>	<b>0.10</b>	<b>0.050</b>	<b>0.02</b>	<b>0.010</b>	<b>0.002</b>
161	0.67602	1.28683	1.65437	1.97481	2.34973	2.60671	3.14162
162	0.67601	1.28680	1.65431	1.97472	2.34959	2.60652	3.14130
163	0.67600	1.28677	1.65426	1.97462	2.34944	2.60633	3.14098
164	0.67599	1.28673	1.65420	1.97453	2.34930	2.60614	3.14067
165	0.67598	1.28670	1.65414	1.97445	2.34916	2.60595	3.14036
166	0.67597	1.28667	1.65408	1.97436	2.34902	2.60577	3.14005
167	0.67596	1.28664	1.65403	1.97427	2.34888	2.60559	3.13975
168	0.67595	1.28661	1.65397	1.97419	2.34875	2.60541	3.13945
169	0.67594	1.28658	1.65392	1.97410	2.34862	2.60523	3.13915
170	0.67594	1.28655	1.65387	1.97402	2.34848	2.60506	3.13886
171	0.67593	1.28652	1.65381	1.97393	2.34835	2.60489	3.13857
172	0.67592	1.28649	1.65376	1.97385	2.34822	2.60471	3.13829
173	0.67591	1.28646	1.65371	1.97377	2.34810	2.60455	3.13801
174	0.67590	1.28644	1.65366	1.97369	2.34797	2.60438	3.13773
175	0.67589	1.28641	1.65361	1.97361	2.34784	2.60421	3.13745
176	0.67589	1.28638	1.65356	1.97353	2.34772	2.60405	3.13718
177	0.67588	1.28635	1.65351	1.97346	2.34760	2.60389	3.13691
178	0.67587	1.28633	1.65346	1.97338	2.34748	2.60373	3.13665
179	0.67586	1.28630	1.65341	1.97331	2.34736	2.60357	3.13638
180	0.67586	1.28627	1.65336	1.97323	2.34724	2.60342	3.13612
181	0.67585	1.28625	1.65332	1.97316	2.34713	2.60326	3.13587
182	0.67584	1.28622	1.65327	1.97308	2.34701	2.60311	3.13561
183	0.67583	1.28619	1.65322	1.97301	2.34690	2.60296	3.13536
184	0.67583	1.28617	1.65318	1.97294	2.34678	2.60281	3.13511
185	0.67582	1.28614	1.65313	1.97287	2.34667	2.60267	3.13487
186	0.67581	1.28612	1.65309	1.97280	2.34656	2.60252	3.13463
187	0.67580	1.28610	1.65304	1.97273	2.34645	2.60238	3.13438
188	0.67580	1.28607	1.65300	1.97266	2.34635	2.60223	3.13415
189	0.67579	1.28605	1.65296	1.97260	2.34624	2.60209	3.13391
190	0.67578	1.28602	1.65291	1.97253	2.34613	2.60195	3.13368
191	0.67578	1.28600	1.65287	1.97246	2.34603	2.60181	3.13345
192	0.67577	1.28598	1.65283	1.97240	2.34593	2.60168	3.13322
193	0.67576	1.28595	1.65279	1.97233	2.34582	2.60154	3.13299
194	0.67576	1.28593	1.65275	1.97227	2.34572	2.60141	3.13277
195	0.67575	1.28591	1.65271	1.97220	2.34562	2.60128	3.13255
196	0.67574	1.28589	1.65267	1.97214	2.34552	2.60115	3.13233
197	0.67574	1.28586	1.65263	1.97208	2.34543	2.60102	3.13212
198	0.67573	1.28584	1.65259	1.97202	2.34533	2.60089	3.13190
199	0.67572	1.28582	1.65255	1.97196	2.34523	2.60076	3.13169
200	0.67572	1.28580	1.65251	1.97190	2.34514	2.60063	3.13148

Catatan: Probabilita yang lebih kecil yang ditunjukkan pada judul tiap kolom adalah luas daerah dalam satu ujung, sedangkan probabilitas yang lebih besar adalah luas daerah dalam kedua ujung



# Titik Persentase Distribusi F

## Probabilita = 0.05

Diproduksi oleh: Junaidi  
<http://junaidichaniago.wordpress.com>

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	161	199	216	225	230	234	237	239	241	242	243	244	245	245	246
2	18.51	19.00	19.16	19.25	19.30	19.33	19.35	19.37	19.38	19.40	19.40	19.41	19.42	19.42	19.43
3	10.13	9.55	9.28	9.12	9.01	8.94	8.89	8.85	8.81	8.79	8.76	8.74	8.73	8.71	8.70
4	7.71	6.94	6.59	6.39	6.26	6.16	6.09	6.04	6.00	5.96	5.94	5.91	5.89	5.87	5.86
5	6.61	5.79	5.41	5.19	5.05	4.95	4.88	4.82	4.77	4.74	4.70	4.68	4.66	4.64	4.62
6	5.99	5.14	4.76	4.53	4.39	4.28	4.21	4.15	4.10	4.06	4.03	4.00	3.98	3.96	3.94
7	5.59	4.74	4.35	4.12	3.97	3.87	3.79	3.73	3.68	3.64	3.60	3.57	3.55	3.53	3.51
8	5.32	4.46	4.07	3.84	3.69	3.58	3.50	3.44	3.39	3.35	3.31	3.28	3.26	3.24	3.22
9	5.12	4.26	3.86	3.63	3.48	3.37	3.29	3.23	3.18	3.14	3.10	3.07	3.05	3.03	3.01
10	4.96	4.10	3.71	3.48	3.33	3.22	3.14	3.07	3.02	2.98	2.94	2.91	2.89	2.86	2.85
11	4.84	3.98	3.59	3.36	3.20	3.09	3.01	2.95	2.90	2.85	2.82	2.79	2.76	2.74	2.72
12	4.75	3.89	3.49	3.26	3.11	3.00	2.91	2.85	2.80	2.75	2.72	2.69	2.66	2.64	2.62
13	4.67	3.81	3.41	3.18	3.03	2.92	2.83	2.77	2.71	2.67	2.63	2.60	2.58	2.55	2.53
14	4.60	3.74	3.34	3.11	2.96	2.85	2.76	2.70	2.65	2.60	2.57	2.53	2.51	2.48	2.46
15	4.54	3.68	3.29	3.06	2.90	2.79	2.71	2.64	2.59	2.54	2.51	2.48	2.45	2.42	2.40
16	4.49	3.63	3.24	3.01	2.85	2.74	2.66	2.59	2.54	2.49	2.46	2.42	2.40	2.37	2.35
17	4.45	3.59	3.20	2.96	2.81	2.70	2.61	2.55	2.49	2.45	2.41	2.38	2.35	2.33	2.31
18	4.41	3.55	3.16	2.93	2.77	2.66	2.58	2.51	2.46	2.41	2.37	2.34	2.31	2.29	2.27
19	4.38	3.52	3.13	2.90	2.74	2.63	2.54	2.48	2.42	2.38	2.34	2.31	2.28	2.26	2.23
20	4.35	3.49	3.10	2.87	2.71	2.60	2.51	2.45	2.39	2.35	2.31	2.28	2.25	2.22	2.20
21	4.32	3.47	3.07	2.84	2.68	2.57	2.49	2.42	2.37	2.32	2.28	2.25	2.22	2.20	2.18
22	4.30	3.44	3.05	2.82	2.66	2.55	2.46	2.40	2.34	2.30	2.26	2.23	2.20	2.17	2.15
23	4.28	3.42	3.03	2.80	2.64	2.53	2.44	2.37	2.32	2.27	2.24	2.20	2.18	2.15	2.13
24	4.26	3.40	3.01	2.78	2.62	2.51	2.42	2.36	2.30	2.25	2.22	2.18	2.15	2.13	2.11
25	4.24	3.39	2.99	2.76	2.60	2.49	2.40	2.34	2.28	2.24	2.20	2.16	2.14	2.11	2.09
26	4.23	3.37	2.98	2.74	2.59	2.47	2.39	2.32	2.27	2.22	2.18	2.15	2.12	2.09	2.07
27	4.21	3.35	2.96	2.73	2.57	2.46	2.37	2.31	2.25	2.20	2.17	2.13	2.10	2.08	2.06
28	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24	2.19	2.15	2.12	2.09	2.06	2.04
29	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22	2.18	2.14	2.10	2.08	2.05	2.03
30	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21	2.16	2.13	2.09	2.06	2.04	2.01
31	4.16	3.30	2.91	2.68	2.52	2.41	2.32	2.25	2.20	2.15	2.11	2.08	2.05	2.03	2.00
32	4.15	3.29	2.90	2.67	2.51	2.40	2.31	2.24	2.19	2.14	2.10	2.07	2.04	2.01	1.99
33	4.14	3.28	2.89	2.66	2.50	2.39	2.30	2.23	2.18	2.13	2.09	2.06	2.03	2.00	1.98
34	4.13	3.28	2.88	2.65	2.49	2.38	2.29	2.23	2.17	2.12	2.08	2.05	2.02	1.99	1.97
35	4.12	3.27	2.87	2.64	2.49	2.37	2.29	2.22	2.16	2.11	2.07	2.04	2.01	1.99	1.96
36	4.11	3.26	2.87	2.63	2.48	2.36	2.28	2.21	2.15	2.11	2.07	2.03	2.00	1.98	1.95
37	4.11	3.25	2.86	2.63	2.47	2.36	2.27	2.20	2.14	2.10	2.06	2.02	2.00	1.97	1.95
38	4.10	3.24	2.85	2.62	2.46	2.35	2.26	2.19	2.14	2.09	2.05	2.02	1.99	1.96	1.94
39	4.09	3.24	2.85	2.61	2.46	2.34	2.26	2.19	2.13	2.08	2.04	2.01	1.98	1.95	1.93
40	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12	2.08	2.04	2.00	1.97	1.95	1.92
41	4.08	3.23	2.83	2.60	2.44	2.33	2.24	2.17	2.12	2.07	2.03	2.00	1.97	1.94	1.92
42	4.07	3.22	2.83	2.59	2.44	2.32	2.24	2.17	2.11	2.06	2.03	1.99	1.96	1.94	1.91
43	4.07	3.21	2.82	2.59	2.43	2.32	2.23	2.16	2.11	2.06	2.02	1.99	1.96	1.93	1.91
44	4.06	3.21	2.82	2.58	2.43	2.31	2.23	2.16	2.10	2.05	2.01	1.98	1.95	1.92	1.90
45	4.06	3.20	2.81	2.58	2.42	2.31	2.22	2.15	2.10	2.05	2.01	1.97	1.94	1.92	1.89

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
46	4.05	3.20	2.81	2.57	2.42	2.30	2.22	2.15	2.09	2.04	2.00	1.97	1.94	1.91	1.89
47	4.05	3.20	2.80	2.57	2.41	2.30	2.21	2.14	2.09	2.04	2.00	1.96	1.93	1.91	1.88
48	4.04	3.19	2.80	2.57	2.41	2.29	2.21	2.14	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
49	4.04	3.19	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.08	2.03	1.99	1.96	1.93	1.90	1.88
50	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07	2.03	1.99	1.95	1.92	1.89	1.87
51	4.03	3.18	2.79	2.55	2.40	2.28	2.20	2.13	2.07	2.02	1.98	1.95	1.92	1.89	1.87
52	4.03	3.18	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.07	2.02	1.98	1.94	1.91	1.89	1.86
53	4.02	3.17	2.78	2.55	2.39	2.28	2.19	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
54	4.02	3.17	2.78	2.54	2.39	2.27	2.18	2.12	2.06	2.01	1.97	1.94	1.91	1.88	1.86
55	4.02	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.06	2.01	1.97	1.93	1.90	1.88	1.85
56	4.01	3.16	2.77	2.54	2.38	2.27	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
57	4.01	3.16	2.77	2.53	2.38	2.26	2.18	2.11	2.05	2.00	1.96	1.93	1.90	1.87	1.85
58	4.01	3.16	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.05	2.00	1.96	1.92	1.89	1.87	1.84
59	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.26	2.17	2.10	2.04	2.00	1.96	1.92	1.89	1.86	1.84
60	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04	1.99	1.95	1.92	1.89	1.86	1.84
61	4.00	3.15	2.76	2.52	2.37	2.25	2.16	2.09	2.04	1.99	1.95	1.91	1.88	1.86	1.83
62	4.00	3.15	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.99	1.95	1.91	1.88	1.85	1.83
63	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.25	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
64	3.99	3.14	2.75	2.52	2.36	2.24	2.16	2.09	2.03	1.98	1.94	1.91	1.88	1.85	1.83
65	3.99	3.14	2.75	2.51	2.36	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.85	1.82
66	3.99	3.14	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.03	1.98	1.94	1.90	1.87	1.84	1.82
67	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.98	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
68	3.98	3.13	2.74	2.51	2.35	2.24	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.87	1.84	1.82
69	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.15	2.08	2.02	1.97	1.93	1.90	1.86	1.84	1.81
70	3.98	3.13	2.74	2.50	2.35	2.23	2.14	2.07	2.02	1.97	1.93	1.89	1.86	1.84	1.81
71	3.98	3.13	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.97	1.93	1.89	1.86	1.83	1.81
72	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
73	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.23	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.86	1.83	1.81
74	3.97	3.12	2.73	2.50	2.34	2.22	2.14	2.07	2.01	1.96	1.92	1.89	1.85	1.83	1.80
75	3.97	3.12	2.73	2.49	2.34	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.83	1.80
76	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.01	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
77	3.97	3.12	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.96	1.92	1.88	1.85	1.82	1.80
78	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.80
79	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.22	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.85	1.82	1.79
80	3.96	3.11	2.72	2.49	2.33	2.21	2.13	2.06	2.00	1.95	1.91	1.88	1.84	1.82	1.79
81	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.82	1.79
82	3.96	3.11	2.72	2.48	2.33	2.21	2.12	2.05	2.00	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
83	3.96	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.91	1.87	1.84	1.81	1.79
84	3.95	3.11	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.95	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
85	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.79
86	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.21	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.84	1.81	1.78
87	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.87	1.83	1.81	1.78
88	3.95	3.10	2.71	2.48	2.32	2.20	2.12	2.05	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.81	1.78
89	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
90	3.95	3.10	2.71	2.47	2.32	2.20	2.11	2.04	1.99	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
109	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
110	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
111	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
112	3.93	3.08	2.69	2.45	2.30	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76
113	3.93	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.92	1.87	1.84	1.81	1.78	1.76
114	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
115	3.92	3.08	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
116	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.81	1.78	1.75
117	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
118	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.84	1.80	1.78	1.75
119	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
120	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.18	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.78	1.75
121	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
122	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.09	2.02	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
123	3.92	3.07	2.68	2.45	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
124	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
125	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.96	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
126	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.87	1.83	1.80	1.77	1.75
127	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
128	3.92	3.07	2.68	2.44	2.29	2.17	2.08	2.01	1.95	1.91	1.86	1.83	1.80	1.77	1.75
129	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
130	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
131	3.91	3.07	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.80	1.77	1.74
132	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
133	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
134	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.83	1.79	1.77	1.74
135	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
136	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.77	1.74
137	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.17	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
138	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
139	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
140	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.01	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
141	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.08	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
142	3.91	3.06	2.67	2.44	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
143	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
144	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.95	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
145	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.86	1.82	1.79	1.76	1.74
146	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.74
147	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
148	3.91	3.06	2.67	2.43	2.28	2.16	2.07	2.00	1.94	1.90	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
149	3.90	3.06	2.67	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
150	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
151	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
152	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.79	1.76	1.73
153	3.90	3.06	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
154	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
155	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.82	1.78	1.76	1.73
156	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
157	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.76	1.73
158	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
159	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
160	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
161	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.16	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
162	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
163	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
164	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	2.00	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
165	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
166	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.07	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
167	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
168	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
169	3.90	3.05	2.66	2.43	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
170	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.94	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
171	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.85	1.81	1.78	1.75	1.73
172	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
173	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
174	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
175	3.90	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
176	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
177	3.89	3.05	2.66	2.42	2.27	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
178	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
179	3.89	3.05	2.66	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.78	1.75	1.72
180	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72

**Titik Persentase Distribusi F untuk Probabilita = 0,05**

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
181	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
182	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
183	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
184	3.89	3.05	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.81	1.77	1.75	1.72
185	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
186	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.75	1.72
187	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
188	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
189	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
190	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
191	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
192	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
193	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
194	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
195	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
196	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.15	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
197	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
198	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
199	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.99	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
200	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
201	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
202	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
203	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
204	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
205	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
206	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.72
207	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.84	1.80	1.77	1.74	1.71
208	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
209	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
210	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
211	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
212	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
213	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
214	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.88	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
215	3.89	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
216	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
217	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
218	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
219	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.77	1.74	1.71
220	3.88	3.04	2.65	2.41	2.26	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
221	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
222	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
223	3.88	3.04	2.65	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
224	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71
225	3.88	3.04	2.64	2.41	2.25	2.14	2.05	1.98	1.92	1.87	1.83	1.80	1.76	1.74	1.71