

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI SISTEM ABSENSI ONLINE DI STMIK STIKOM BALI**

**I Gusti Ngurah Satria Wijaya**

Program Studi Sistem Informasi Sekolah STMIK STIKOM Bali

Jln. Raya Puputan, No. 86, Renon Denpasar, Bali

Email: [satriawijaya\\_igustingurah@yahoo.co.id](mailto:satriawijaya_igustingurah@yahoo.co.id)

### **ABSTRAK**

Tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online adalah salah satu parameter yang banyak dipakai untuk menilai kesuksesan implementasi sistem absensi online pada suatu organisasi. Mengingat peran penting dari aplikasi sistem absensi online, baik dalam pelaksanaan absensi online oleh pengguna yaitu dosen pengajar STMIK STIKOM Bali yang berlangsung secara cepat dan mudah maupun dalam segi output yang dihasilkan yaitu memperoleh hasil yang akurat, diperlukan suatu pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online sebagai bentuk evaluasi atas kesuksesan implementasi sistem absensi online yang telah dilaksanakan selama ini. Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali. Dari permasalahan tersebut di atas maka diperlukan analisis untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna yang dalam hal ini adalah dosen pengajar sebagai pengguna sistem yang dapat menilai kepuasan terhadap sistem. Pengukuran kepuasan pengguna dalam permasalahan ini dengan menyebarkan kuisioner yang akan diisi oleh dosen pengajar STMIK STIKOM Bali dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda. Variabel independen dalam penelitian ini adalah kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan operator dan variabel dependennya adalah tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online. Hasil dari penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa berdasarkan uji F, variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan operator secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online. Berdasarkan uji parsial, variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan operator berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online namun tidak signifikan.

**Kata Kunci** : kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, pelayanan operator, dan tingkat kepuasan pengguna

### **ABSTRACT**

*The level of user satisfaction online attendance system is one of the parameters that are widely used to assess the successful implementation of an online attendance system in an organization. Given the important role of online attendance system application, both in the implementation of online attendance by the user is a lecturer STMIK STIKOM Bali which took place quickly and easily and in terms of output produced is to obtain accurate results, required a measurement of the level of user satisfaction application attendance system online as a form of evaluation of the successful implementation of online attendance system that has*

*been implemented so far. This study aims to examine the factors that affect the level of user satisfaction online attendance system application in STMIK STIKOM Bali. From the above problems it is necessary analysis to measure the level of user satisfaction in this case is the lecturer as a system user who can assess the satisfaction of the system. Measurement of user satisfaction in this problem by spreading the questionnaires that will be filled by lecturers STMIK STIKOM Bali by using multiple linier regression analysis method. The independent variables in this research are application quality, information quality, human resources, management support and operator service and the dependent variable is user satisfaction level of online attendance system. The results of this study can be concluded that based on the F test, application quality, information quality, human resources, management support and service operators simultaneously have a significant influence on the level of user satisfaction online attendance system application. Based on partial test, application quality, quality of information, human resources, management support and service of operator have positive effect to user satisfaction level of online attendance system application but not significant.*

**Keywords :** *application quality, information quality, human resources, management support, operator service, and user satisfaction level*

## **PENDAHULUAN**

STMIK STIKOM Bali yang dipopulerkan dengan sebutan STIKOM Bali adalah bentuk perguruan tinggi formal yang secara khusus menyelenggarakan program manajemen informatika dan komputer dengan nama Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Teknik Komputer (STMIK) STIKOM Bali.

Dengan adanya perguruan tinggi di bidang IT memberikan kesempatan untuk mahasiswa yang memiliki keinginan untuk belajar ilmu komputer. Oleh sebab itu STMIK STIKOM Bali membuat sebuah sistem absensi untuk mendata dan mencatat kehadiran mahasiswa yang aktif dalam kegiatan perkuliahan. Absensi merupakan salah satu syarat untuk dapat mengikuti Ujian Akhir Semester (UAS). Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang telah

merambat ke berbagai aspek kehidupan masyarakat, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah banyak memberikan manfaat bagi para penggunanya, salah satu contohnya yaitu komputerisasi. Teknologi komputerisasi tidak membatasi penggunaannya dan membuat kinerja lebih cepat dan tertata.

Aplikasi komputer yang diimplementasikan dalam sistem absensi online ini yaitu sistem informasi yang digunakan untuk membantu dosen STMIK STIKOM Bali untuk mencatat absensi mahasiswa dengan mudah dan cepat, dengan menggunakan bahasa pemrograman java untuk membangun aplikasi ini. Diimplementasikan aplikasi ini, dosen pengajar acara perkuliahan di kelas STMIK STIKOM Bali dapat menggunakan aplikasi sistem absensi online secara cepat, mudah dan akurat.

Tingkatkepuasanpenggunasistem absensi onlineadalahsalahsatuparameter yangbanyakdipakaiuntukmenilai suksesi animplementasisistem absensi onlinepadasatuorganisasi. Kepuasan menurut Philip Kotler dan Kevin lane Keller (2007) yang mengatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.Nursudi dan Sudarno (2013) dalam penelitiannya menggunakan variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, dukungan manajemen, sumber daya manusia, dan pelayanan KPPN (operator pelayanan) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Hasil penelitiannya menjelaskan bahwa faktor kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dan pelayanan KPPN (operator pelayanan) berpengaruh positif terhadap tingkat pengguna aplikasi pelaporan keuangan pemerintah. Namun hasil penelitian untuk faktordukunganmanajemenberpengaruhpositifnamuntidaksignifikanterhadaptingkatkepuasanpenggunaaplikasipelaporankeuanganpemerintah. Al-Adaileh(2009)dalampenelitiannyamenggunakanvariabelkualitasinformasi,persepsik

emudahanpenggunaan,persepsikegunaan, dukungamanajemendankemampuan teknispenggunauntukmengukurtingkatkepuasanpenggunaakhirsebagaiindikatorpersepsikesuksesansuatusistem.Hasilpenelitiannya menjelaskanbahwafaktorkualitasinformasi,persepsikegunaan,dukungamanajemendankemampuan teknispengguna berpengaruhpositif terhadaptingkatkepuasanpengguna. Namun hasil penelitian jugamenjelaskanbahwapersepsikemudahanpenggunaantidakberpengaruh terhadaptingkatkepuasanpengguna.Hasilpenelitian Nursudi dan Sudarno (2013) padavariabelkualitaslayananselarasdengan hasilpenelitianRahadian, Djunaedi, dan Suwastono (2015).Hasilpenelitian Nursudi dan Sudarno (2013) dan Al-Adaileh (2009)padavariabelkualitas sistemsearadenganhasilpenelitianPurwaningsih (2010), Rahadian, Djunaedi, dan Suwastono (2015).Hasilpenelitian Nursudi dan Sudarno (2013) juga menjelaskan bahwa untuk faktordukunganmanajemenberpengaruhpositifnamuntidaksignifikanterhadaptingkatkepuasanpenggunaaplikasipelaporankeuanganpemerintah. Namun hasilpenelitianAl-Adaileh (2009)menjelaskanbahwadukunganmanajemenberpengaruhpositif terhadaptingkatkepuasanpengguna.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali. Faktor-faktor tersebut antara lain : kualitas informasi, kualitas aplikasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, dan pelayanan operator (staf akademik STMIK STIKOM Bali).

Penelitian ini mengembangkan perpaduan model penelitian Nursudi dan Sudarno (2013) dan Al-Adaileh (2009) dengan menggunakan variabel kualitas informasi, sumber daya manusia dan dukungan manajemen. Kemudian persepsi tingkat kemudahan penggunaan dan persepsi tingkat kegunaan digunakan sebagai bagian indikator dari variabel kualitas aplikasi. Pada model penelitian ini, variabel pelayanan operator digunakan operator dari staf akademik STMIK STIKOM Bali). Pelayanan operator yang dimaksud adalah pelayanan yang diberikan oleh staf akademik STMIK STIKOM Bali kepada pengguna yaitu dosen pengajar STMIK STIKOM Bali terkait operasional aplikasi sistem absensi online seperti pelatihan aplikasi, layanan konsultasi, dan komunikasi aktif.

## **METODE PENELITIAN**

### **2.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilakukan di STMIK STIKOM Bali yang beralamat di Jl. Raya Puputan Renon No. 86 Denpasar Bali.

### **2.2 Alur Analisis**

Penelitian yang dilaksanakan terdiri dari empat tahapan yaitu :

#### **1. Eksplorasi konsep**

Pada tahap pertama yaitu eksplorasi konsep, dijelaskan bahwa berdasarkan perumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya, dilakukan studi literatur mengenai konsep yang akan digunakan dalam penelitian yaitu konsep sistem absensi online, kepuasan, kepuasan pengguna. Pada tahap pertama ini juga dilakukan observasi penggunaan sistem absensi online yang ada pada perguruan tinggi yang digunakan sebagai studi kasus yaitu STIKOM Bali. Hasil studi literatur dan observasi menghasilkan konsep dan data yang digunakan sebagai dasar dalam analisis.

#### **2. Pengumpulan data**

Pada tahap pengumpulan dan analisis data dilakukan pembuatan instrument pengukuran berupa kuesioner, pengumpulan data dan analisis data. Penyebaran data kuesioner dilakukan pada STMIK STIKOM Bali dengan responden

dosen pengajar.

### 3. Analisis

Pada tahap analisis dilakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online di STMIK STIKOM Bali dengan metode analisis regresi linier berganda.

### 4. Pembahasan dan kesimpulan

Tahap terakhir dalam penelitian ini adalah membuat pembahasan hasil dari alat metode analisis regresi linier berganda dan melakukan penarikan kesimpulan.

## 2.3 Data

Dalam penelitian ini akan menggunakan beberapa data yang menjadi alat pendukung dalam penelitian, diantaranya adalah data yang di dapat dari literatur, obsevasi serta data yang didapat dari penyebaran kuisisioner. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer diperoleh dari hasil opini dosen pengajar yang di dapat dari penyebaran kuisisioner.

## 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data primer yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuisisioner. Kuisisioner tersebut disebarkan pada responden dosen pengajar STIKOM Bali, dimana untuk penentuan responden dilakukan dengan

teknik sampling purposive.

## 2.5 Metode Analisis

Sebelum dilakukannya pengujian data dengan analisis regresi linier berganda, beberapa asumsi harus dipenuhi sehingga model regresi yang nantinya dihasilkan dapat dikatakan layak. Uji asumsi klasik dilakukan antara lain dengan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas. Pengujian data menggunakan analisis regresi linier berganda (*Multiple Regression*) dengan memakai alat bantu aplikasi SPSS 16.0 (*Statistical Package for Social Science*).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Deskripsi Responden dan Statistik Deskriptif Penelitian

Berdasarkan jenis kelamin, responden pria terdiri dari 16 responden (45,7%), sedangkan responden wanita terdiri dari 19 responden (54,3%). Berdasarkan usia, responden yang berusia paling muda adalah 25 tahun, sedangkan responden yang berusia paling tua adalah 55 tahun. Mayoritas responden berusia antara 27 tahun hingga 32 tahun. Berdasarkan tingkat pendidikan, responden terbanyak memiliki tingkat pendidikan S2. Persentase terendah terdapat pada responden dengan tingkat pendidikan S3. Sedangkan berdasarkan

pengalamankerja, mayoritasrespondenme milikipengalamankerjakurang dari 3 tahun daan antara 3 sampai 6 tahun.Respondenyangpalingsekitadalah respondenyangmemilikipengalamankerjaa ntara 6 sampai 9tahun.Berdasarkan pendidikan dan pelatihan yang diikuti, semua responden pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan.

Tabel 1. StatistikDeskriptifVariabelPenelitian

Variabel	Kisaran		Rata-rata	
	Teoritis	Empiris	Teoritis	Empiris
Kualitas Aplikasi	7 – 35	14 – 35	21	24.5
Kualitas Informasi	6 – 30	12 – 30	18	21
SDM	3 – 15	6 – 15	9	10.5
Dukungan Mnajemen	3 – 15	6 – 15	9	10.5
Pelayanan Operator	4 – 20	8 – 20	12	14
Kepuasan	8 – 40	24 – 40	24	32

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa pada variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumberdaya manusia, dukungan manajemen, pelayanan operator, dan kepuasan pengguna terdapat responden yang mempunyai nilai jawaban pada tingkat tertinggi namun tidak ada responden yang mempunyai nilai jawaban yang rendah. Berdasarkan tabel 1 juga dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan oleh responden pada variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumberdaya manusia, dukungan manajemen, dan pelayanan operator menunjukkan jumlah skor jawaban yang cenderung tinggi. Hal ini terlihat dari rata-rata jawaban responden pada semua variabel yang lebih tinggi dari rata-

rata teoritisnya. Hal ini menunjukkan adanya penilaian dari responden bahwa kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumberdaya manusia, dukungan manajemen, dan pelayanan operator sudah cukup baik.

#### 4.2 Uji Kualitas Data

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa keseluruhan indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki nilai *Pearson Correlation* yang lebih tinggi dari 0,5. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa semua indikator pengukuran variabel tersebut adalah valid.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih tinggi dari 0,7. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa keseluruhan pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel.

#### 4.3 Uji Asumsi Klasik

Tabel 2. Uji Asumsi Klasik

		Unstandardized Residual
N		35
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.21029296

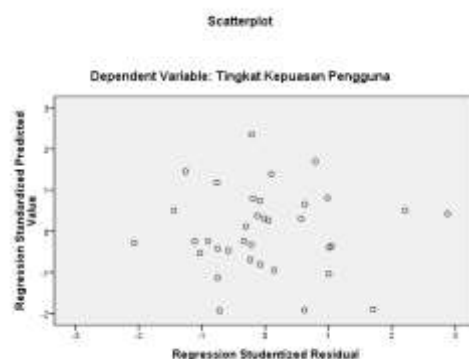
Most Extreme Differences	Absolute	.131
	Positive	.131
	Negative	-.058
Kolmogorov-Smirnov Z		.774
Asymp. Sig. (2-tailed)		.586
a. Test distribution is Normal.		

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai  $\chi^2$  Kolmogorov-Smirnov adalah sebesar 0,774 dan tingkat signifikansi pada 0,586. Tingkat signifikansi ini lebih besar dari tingkat signifikansi penelitian yaitu 0,05. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data residual terdistribusi secara normal.

Tabel 3. Uji Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
kualitas aplikasi	.330	3.026
kualitas informasi	.277	3.615
SDM	.403	2.481
Dukungan Manajemen	.499	2.006
Pelayanan Operator	.523	1.913

Hasil uji multikolinieritas menunjukkan bahwa keseluruhan variabel memiliki nilai *tolerance* di atas 0,1 dan memiliki nilai *VIF* di bawah 10. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.



Gambar 2. Scatterplot

Hasil uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa dari hasil output gambar 2 scatterplot, didapat titik menyebar di bawah serta di atas sumbu Y, dan tidak mempunyai pola yang teratur. Maka dapat disimpulkan variabel bebas di atas tidak terjadi heteroskedastisitas atau bersifat homoskedastisitas

#### 4.4 Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 4. Uji Regresi

Model	R	Adjusted		F	Sig.
		R Square	R Square		
1	.840 <sup>a</sup>	.705	.654	13.859	.000 <sup>a</sup>

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa model regresi ini memiliki nilai *Adjusted R<sup>2</sup>* sebesar 0,654. Hal ini berarti variabilitas variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen adalah sebesar 65,4%. Sedangkan sisanya sebesar 34,6% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi.

Berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa model

elregresi ini memiliki nilai F sebesar 13,859 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena tingkat signifikansi tersebut lebih kecil dari tingkat signifikansi penelitian (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa pada tingkat signifikansi 5 %, variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan operator secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online.

Tabel 5. Uji Parsial

Model	Standardized Coefficients		
	Beta	t	Sig.
(Constant)		2.769	.010
kualitas aplikasi	.242	1.382	.178
kualitas informasi	.328	1.712	.098
SDM	.022	.137	.892
Dukungan Manajemen	.170	1.192	.243
Pelayanan Operator	.244	1.747	.091

Arah koefisien regresi variabel kualitas aplikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,242 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh kualitas aplikasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi tingkat signifikansi sebesar 0,178. Tingkat signifikansi penelitian lebih besar dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan demikian kualitas aplikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan. Arah koefisien regresi variabel kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna apl

ikasi adalah sebesar 0,328 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh kualitas informasi terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi tingkat signifikansi sebesar 0,098. Tingkat signifikansi penelitian

lebih besar dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan demikian kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.

Arah koefisien regresi variabel sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,022 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh sumber daya manusia terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi tingkat signifikansi sebesar 0,892.

Tingkat signifikansi penelitian

lebih besar dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan demikian sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.

Arah koefisien regresi variabel dukungan manajemen terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,170 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh dukungan manajemen terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi tingkat signifikansi sebesar 0,243. Tingkat signifikansi penelitian

lebih besar dari tingkat signifikansi sebesar 0,

05. Dengan demikian dukungan

manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun



tidak signifikan.

Arah koefisien regresi variabel pelayanan operator terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi adalah sebesar 0,244 dengan arah positif. Hasil pengujian pengaruh pelayanan operator terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi tingkat signifikansi sebesar 0,091. Tingkat signifikansi penelitian lebih besar dari tingkat signifikansi sebesar 0,05. Dengan demikian pelayanan operator berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.

Dari kelima variabel independen yang digunakan yaitu kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen, dan pelayanan operator menunjukkan hubungan yang positif terhadap variabel independen yaitu tingkat kepuasan pengguna sistem absensi online. Hal ini menunjukkan kesesuaian dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nursudi dan Sudarno (2013), Al-Adaileh (2009), DeLone dan McLean (1992), Seddondan Kiew (1996), DeLone dan McLean (2003) dan Wirom dan Todd (2005). Namun hasil penelitian uji parsial ini tidak menunjukkan signifikan. Hal tersebut kemungkinan disebabkan oleh perbedaan lingkungan penelitian dan perbedaan sistem aplikasi informasi yang digunakan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel kualitas aplikasi, kualitas informasi, sumber daya manusia, dukungan manajemen dan pelayanan operator secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi sistem absensi online.
2. Kualitas aplikasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.
3. Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.
4. Sumber daya manusia berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.
5. Dukungan manajemen berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.
6. Pelayanan operator berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi namun tidak signifikan.

## **DAMPAK DAN MANFAAT PENELITIAN**

Manfaat keilmuan yang diadakan dalam penelitian ini adalah untuk dapat memberikan memberikan bukti empirik tentang faktor-factoryangberpengaruhterhadaptingkatkepuasanpenggunaaplikasiSistem Absensi Online dan memberikan referensi untuk penelitian di masa mendatang tentang faktor-

factoryangberpengaruhterhadaptingkatkepuasanpenggunaaplikasiSistem Absensi Online.

Manfaat praktis adalah dapat memberikan hasil evaluasi bagi manajemen pengelola khususnya bagi pihak manajemen STMIK STIKOM Bali dan pihak perancang maupun pembuat sistem aplikasi terhadap implementasi dari aplikasi sistem absensi online sehingga menjadi bahan pertimbangan untuk meningkatkan sistem yang lebih baik.

## REFERENSI

- Al-Adaileh, R.M. 2009. "An Evaluation of Information Systems Success: A UserPerspective-The Case of Jordan Telecom Group".*European Journal of Scientific Research*, Vol.37 No.2, pp.226-239.
- Ghozali,I. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBMSPSS19*. Edisi Lima. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., dan Keller, L.K.2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas. Indeks : Jakarta.
- Nursudi, A., dan Sudarno. 2013." Faktor-

faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelaporan Keuangan Pemerintah", *Diponegoro Journal Of Accounting*, Vol.2No.3, hal. 1-12

- Purwaningsih, S. 2010. "Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) *Online* Studi Pada PT Jamsostek (PERSERO)", *Aset*, Vol.12 No.2, hal.181-189.
- Petter, S., De Lone,W., dan McLean, E. 2008. "Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and inter relationships", *European Journal of Information Systems*, Vol.17,pp.236-263.
- Rahadian, F., Djunaedi, A., dan Suwastono, A. 2015. "Analisis Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi E-Purchasing dengan Model Integrasi", Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Multimedia 2015.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti memanjatkan puja dan puji syukur kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa, Tuhan yang Maha Esa, karena berkat karunia-Nya, peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan artikel ilmiah ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada STMIK STIKOM Bali karena telah bersedia mendanai penelitian internal ini. Ucapan yang sama juga ditujukan kepada P2M STMIK STIKOM Bali yang menyelenggarakan kegiatan monitoring dan evaluasi internal untuk mereview

kemajuan penelitian ini untuk menjadi lebih baik.