

ANALISA KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP KUALITAS APLIKASI TICKET MONITORING PT. INFRASTRUKTUR TELEKOMUNIKASI DENGAN METODE WEBQUAL

¹Ferly Andriansyah, ²Nining Suryani, ³Sukmawati Anggraeni Putri

Sistem Informasi
STMIK Nusa Mandiri Jakarta
www.nusamandiri.ac.id

¹fandriansyah@gmail.com, ³sukmawati@nusamandiri.ac.id

Sistem Informasi Kampus Kabupaten Karawang
Universitas Bina Sarana Informatika
www.bsi.ac.id

²ning.nns@bsi.ac.id

Abstract— *The Helpdesk as Single Point Of Contact (SPOC) is a communication facility between customers or users and a support team of the company providing the product or service and the user usually complains or questions via telephone or email. Because currently the helpdesk staff often complain that the website being used is often error / slow, so the writer analyzes the website quality measurement, measuring the quality of the website can be done with tools or surveys. In this study, web quality is measured by users based on the measurement of website quality using webqual 4.0. The measurement of web quality on webqual 4.0 is done by the web user so that the measurements taken will help the web manager to adjust the quality of the web according to the user's perceptions. The research objective is to find out how effective the Ticket Monitoring System is for Users. To find out the effect of the system on what data information is obtained by the user. To find out the difficulties and convenience for each user in using the system.*

Keywords: *Webqual 4.0, Helpdesk, Ticket Monitoring.*

Intisari— *Helpdesk sebagai Single Point Of Contact (SPOC) menjadi fasilitas komunikasi antara pelanggan atau pengguna dengan tim pendukung perusahaan penyedia produk atau jasa. Pelanggan dan pengguna biasanya menyampaikan keluhan atau pertanyaan melalui telepon atau email. Karena saat ini staff helpdesk sering mengeluh terkait website yang sedang digunakan sering error/lemot maka dari itu penulis melakukan analisa pengukuran kualitas website tersebut, pengukuran kualitas website dapat dilakukan dengan tools atau survei. Pada penelitian ini, kualitas web diukur oleh pengguna dengan didasari oleh pengukuran kualitas website*

menggunakan webqual 4.0. Pengukuran kualitas web pada webqual 4.0 dilakukan oleh pengguna web tersebut sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola web untuk menyesuaikan kualitas web sesuai dengan persepsi pengguna, Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar efektivitas Sistem Ticket Monitoring bagi Pengguna. Untuk mengetahui pengaruh sistem terhadap data informasi apa saja yang didapatkan oleh pengguna. Untuk mengetahui kesulitan dan kemudahan bagi setiap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

Kata Kunci: *Webqual 4.0, Helpdesk, Ticket Monitoring.*

PENDAHULUAN

Sebagai Perusahaan besar yang mengelola tower provider sebanyak 20 ribu site pasti memiliki suatu Sistem Informasi untuk melakukan monitoring terhadap tower tersebut dimana salah satunya yaitu Sistem Informasi *Ticket Monitoring* yang dikelola oleh bagian IOC (*integrated Operation Center*).

Helpdesk sebagai Single Point Of Contact (SPOC) menjadi fasilitas komunikasi antara pelanggan atau pengguna dengan tim pendukung perusahaan penyedia produk atau jasa. Pelanggan dan pengguna biasanya menyampaikan keluhan atau pertanyaan melalui telepon atau email (Chafid, Kusumawati, & Imami, 2017)

Seperti yang diketahui oleh staff *Helpdesk* PT. Infrastruktur Telekomunikasi yang menerapkan *Ticket Monitoring* sebagai pencatatan setiap gangguan tower provider yang masuk ke PT. Infrastruktur Telekomunikasi. Selain itu, *Ticket Monitoring* ini juga dapat mempermudah melakukan pengecekan jumlah tower yang masih aktif dan sudah non aktif. Serta melakukan analisa

setiap gangguan tower provide sehingga memudahkan melakukan perbaikan secara tuntas.

Faktor pendukung *Ticket Monitoring* salah satunya adalah *website*. Berdasarkan penelitian yang dilakukan (Khairunissa & Wasiyanti, 2018) pemanfaatan dan kegunaan *website* dilihat dari seberapa baik fungsi dan seberapa efektif pengguna dapat bernavigasi merupakan salah satu faktor kunci kualitas layanan *website*. Karena saat ini staff helpdesk sering mengeluh terkait website yang sedang digunakan sering error/lemot maka dari itu penulis melakukan analisa pengukuran kualitas website tersebut, pengukuran kualitas website dapat dilakukan dengan tools atau survei. Pada penelitian ini, kualitas *web* diukur oleh pengguna dengan didasari oleh pengukuran kualitas *website* menggunakan *webqual* 4.0 (Fauziah & Wulandari, 2018).

Pengukuran kualitas *web* pada *webqual* 4.0 dilakukan oleh pengguna *web* tersebut sehingga pengukuran yang dilakukan akan membantu pengelola *web* untuk menyesuaikan kualitas *web* sesuai dengan persepsi pengguna (Hapsari & Priyadi, 2017). Seperti penelitian yang dilakukan oleh Furkonudin (Furkonudin, Suryadi, & Darmanto, 2016) menyatakan bahwa *webqual* 4.0 memiliki beberapa *variabel* yang dapat diukur yaitu kegunaan, kualitas informasi dan kualitas interaksi layanan. Ketiga *variabel* tersebut dapat menjawab permasalahan perusahaan dalam menanggapi kebutuhan pelanggan terhadap kualitas *website* yang dikelola perusahaan.

Tujuan penelitian untuk mengetahui seberapa besar efektivitas Sistem Ticket Monitoring bagi Pengguna. Untuk mengetahui pengaruh sistem terhadap data informasi apa saja yang didapatkan oleh pengguna. Untuk mengetahui kesulitan dan kemudahan bagi setiap pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

BAHAN DAN METODE

Tahap Persiapan Penelitian

Studi Literatur

Pada tahap persiapan penelitian dilakukan studi literature yang menghasilkan pengertian dan penjelasan dari masing-masing teori yang digunakan dalam melakukan penelitian. Dimana dapat dilihat dari landasan teori *Webqual* 4.0 , Regresi, Uji Validitas, Uji Asumsi, Regresi, regresi linear berganti, uji F, Uji t, analisis korelasi ganda, analisis determinasi (R²) dan observasi.

Tahap Pengumpulan Data

Objek Penelitian ini dibatasi hanya pada karyawan PT. Infrastruktur Telekomunikasi yang pernah mengakses aplikasi *Ticket Monitoring*.

Metode pengumpulan data merupakan salah satu aspek yang berperan dalam kelancaran dan keberhasilan dalam suatu penelitian data penilaian ini diperoleh dengan metode wawancara dengan salah satu karyawan terkait serta penyebaran kuesioner kepada masing-masing responden, hal-hal yang mencakup kuesioner tersebut ialah nama responden, Lama Bekerja, Usia, *Usability*, *Information Quality*, *Interaction Quality*. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada responden dengan memberikan sebuah angket.

Kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian akan diseleksi kelengkapan pengisiannya sebagai catatan hanya kuesioner yang lengkap yang hanya dapat dipergunakan data yang sudah diseleksi diberi kode sesuai dengan variable dan klasifikasi variable dan selanjutnya di tabulasi menggunakan Microsoft Excel.

Instrumen Penelitian

Pada penelitian yang yang digunakan untuk instrument penelitian yaitu kuesioner. Untuk menjelaskan langkah mendesain kuesioner akan dibahas pada sub bab berikut.

Desain Kuesioner

Kuesioner ini akan dirancang untuk menyusun pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya kedalam kuestioner tanpa harus mengelompokkan tiap pertanyaan.

1. Kualitas Pengguna (*Usability*), dibuat untuk mengukur tingkat kemudahan dan kemenarikan Sistem Aplikasi *Ticket Monitoring* yang digunakan.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*), dibuat untuk mengukur tingkat kualitas informasi yang ditampilkan di Aplikasi *Ticket Monitoring*.
3. Kualitas Interaksi (*Interaction Quality*), dibuat untuk mengukur tingkat kualitas interaksi antara pengguna dengan Aplikasi *Ticket Monitoring* dilihat dari kepercayaan pengguna dan empati.

Pengukuran Variabel

Pengukuran variabel dilakukan dengan menggunakan skala *Likert*. Prosedur pengukuran sebagai berikut.

1. Responden diminta untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan umum yang akan dipergunakan sebagai dasar apakah responden masuk kriteria atau tidak.
2. Responden diminta untuk menjawab setiap butir pertanyaan dengan memilih jawaban yang terdiri dari : Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

3. Penilaian untuk masing-masing memiliki nilai yang berbeda untuk jawaban Sangat Setuju (SS) diberikan nilai 4 dan seterusnya menurun sampai pada jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) yang diberikan nilai 1.

Tabel 1. Bobot Nilai Jawaban Kuestioner

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: (Sugiyono, 2015)

Populasi dan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna system aplikasi *Ticket Monitoring* terutama pada bagian Staff Helpdesk dengan total karyawan 28 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan masuk ke dalam kategori non propalility sampling, maka teknik pengambilan sampel non-probabilitas yang dipilih adalah teknik judgemental (purposive) menggunakan table rumus slovin besaran sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 28 dengan tingkat kesalahan yang dikehendaki adalah 5% atau d=0,05

$$n = \frac{N}{N \cdot (d)^2 + 1} \dots\dots\dots (1)$$

$$n = \frac{28}{28 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

n = 26,16822 dibulatkan menjadi 26 sampel responden. Perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel yang diteliti sebanyak 26 responden.

Metode Analisis Data

Tahap Pengolahan Data

Pada tahap pengolahan data terdapat beberapa teknik pengolahan yang dilakukan oleh peneliti yaitu :

Uji Validitas dan Reabilitas

Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengetahui kelayakkan butir-butir dalam suatu daftar pertanyaan dalam mendefinisikan suatu *variable* (Sujarweni & Endrayanto, 2012). Valid Menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang

dapat dikumpulkan oleh peneliti (Sugiyono, 2015). Data valid berarti data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian.

Uji Validitas menggunakan teknik Korelasi *Product Moment* dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$r = \frac{n (\sum Xi Y) - (\sum Xi) (\sum Y)}{\sqrt{n \sum Xi^2 - (\sum Xi)^2} \sqrt{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2}} \dots\dots\dots (2)$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi antara skor butir (X) dengan skor butir(Y)
- N = Banyaknya responden
- ΣX = Jumlah skor keseluruhan untuk pertanyaan variabel (X)
- ΣY = Jumlah skor keseluruhan untuk pertanyaan variabel (Y)
- ΣX² = Jumlah skor keseluruhan pertanyaan X yang telah dikuadratkan
- ΣY² = Jumlah skor keseluruhan pertanyaan Y yang telah dikuadratkan
- ΣXY = Jumlah hasil kali item pertanyaan X dan Item Pertanyaan Y

Pada pengujian validitas ini, penulis menggunakan program excel dalam memasukkan data tersebut kedalam program SPSS.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui ketetapan suatu instrumen (alat ukur) didalam mengukur gejala yang sama walaupun dalam waktu yang berbeda. Reliabilitas instrumen yaitu suatu instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono 2014: 348). Hasil pengukuran yang memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi akan mampu memberikan hasil yang terpercaya. Tinggi rendahnya reliabilitas instrumen ditunjukkan oleh suatu angka yang disebut koefisien reliabilitas. Jika suatu instrumen dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukurannya yang diperoleh konsisten, instrumen itu reliabel. Untuk menguji reliabilitas instrumen dalam penelitian ini, menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach's Alpha* dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{11} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right] \dots\dots\dots (3)$$

Keterangan :

- r1 = Reabilitas Instrumen
- k = Banyaknya Butir Pertanyaan
- Σσ²b = Jumlah Varian Butir
- σ²t = Varian Total

Uji Regresi

Pada Uji Regresi ini analisis yang digunakan adalah regresi Linear berganda karena untuk mengetahui keadaan variabel independen bila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dimanipulasi. Analisis Regresi berganda sebenarnya sama dengan analisis regresi sederhana hanya saja variabelnya lebih dari satu. Model Persamaan umumnya sebagai berikut :

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \dots + b_n X_n \dots\dots\dots (4)$$

Dimana : y = Variabel dependen; A = konstanta; b_1, b_2, \dots, b_n = koefisien regresi; x_1, x_2, \dots, x_n = Variabel Independen

Analisis regresi berganda memerlukan pengujian secara serempak dengan menggunakan uji F dan uji t

Pengujian yang dilakukan pada analisis regresi linear berganda yaitu uji F dan uji t. Langkah analisis regresi dan prosedur pengujiannya sebagai berikut:

1. Analisis koefisien determinasi

Analisis R² (R Square) atau koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen.

2. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel – variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independent secara parsial berpengaruh nyata atau tidak terhadap variabel dependen.

Tabulasi Data

Kuesioner yang telah diisi oleh responden serta diseleksi kelengkapan pengisiannya yang dipergunakan, yang kemudian masing-masing data yang telah diseleksi diberikan kode sesuai dengan variabel dan klasifikasi variabel dan selanjutnya ditabulasi menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2010.

Tahapan Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Sebelum itu perlu dilakukan uji validitas dan realibilitas terlebih dahulu yang selanjutnya dilakukan proses uji normalitas data dan asumsi klasik sebagai syarat terlaksananya analisis regresi linier berganda.

Uji Asumsi

Uji Normalitas Data

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal atau tidak. Analisis regresi linear mensyaratkan bahwa data harus terdistribusi dengan normal. Uji ini dilakukan dengan metode Normal Probability Plots. Dasar pengambilan keputusan untuk mendeteksi kenormalan adalah jika data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas. Sedangkan jika data menyebar jauh dari garis diagonal atau tidak mengikuti arah diagonal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana ada tidaknya hubungan atau korelasi antar variabel independen atau variabel bebas (multikolinearitas) dapat diketahui atau dideteksi dengan memanfaatkan statistik korelasi *variance inflation factor (VIF)*. VIF dalam hal ini merupakan suatu nilai koefisien statistik yang menunjukkan pada *Collinearity*, dilakukan dengan melihat apakah nilai koefisien VIF untuk masing-masing variabel independen lebih besar dari 10 atau tidak. Apabila nilai koefisien VIF untuk masing-masing variabel independen lebih besar dari pada 10, maka variabel tersebut diidentifikasi memiliki gejala multi kolinearitas.

Hipotesis yang akan diuji untuk dapat membuktikan ada tidaknya multikolinearitas antar variabel bebas sebagai berikut : H_0 : Tidak terdapat hubungan antar variabel independen, H_a : Terdapat hubungan antar variabel independen.

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas dengan metode *Glejser Test* yaitu dengan meregresikan variabel bebas terhadap nilai absolut residualnya. Nilai absolut residual diperoleh dengan cara menghitung nilai residual melalui penghitungan regresi antara variabel independen dengan variabel dependen. Nilai residual pada dasarnya merupakan selisih antara nilai observasi dengan nilai prediksi sedangkan nilai absolut dalam hal ini merupakan nilai mutlak dari nilai residual tersebut.

Uji Linearitas

Uji Linearitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hubungan yang linear. Untuk mengetahui apakah variabel independen dan variabel dependen menunjukkan hubungan yang linear atau tidak bisa dilakukan

dengan cara membandingkan nilai signifikansi Linearity dengan signifikansi yang ditetapkan yaitu 0,05.

- Bila sig.linearity < 0,05 maka H0 diterima, yang berarti regresi linear.
- Bila sig.linearity ≥ 0,05 maka H1 ditolak, yang berarti regresi tidak linear.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil instrumen dibagi menjadi 2 pengujian yaitu validitas dan reabilitas adapun pengujiannya sebagai berikut:

Uji Validitas dan Realibilitas Instrumen

Pada uji validitas dan reabilitas pengujian akan melakukan pengujian terhadap jumlah responden yang telah mengisi kuestioner adapun data kuestioner yang akan diuji sebanyak 26 kuesioner. Pada pengujian ini penulis akan menguji data yang ada apakah data tersebut sudah valid dan realibel.

Untuk itu dibawah ini akan dijelaskan mengenai perhitungan uji validitas dan reliabilitas yang akan diuraikan sebagai berikut:

Uji Validitas Instrumen

Uji validitas instrumen bertujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan alat ukur dalam melaksanakan fungsi ukurannya. Berikut ini djelaskan mengenai hasil perhitungan uji validitas untuk variabel ussability dengan menggunakan responden sebanyak 26 orang dengan tingkat kepercayaan 95 %. Jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ (uji dua pihak dengan sig 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkolerasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid) maka uji validitas di atas dinyatakan layak untuk digunakan sebagai bahan pertanyaan kuesioner.

Uji Realibilitas Instrumen

Untuk mengetahui apakah kuesioner tersebut reliable atau tidak, maka kuesioner tersebut diuji dengan metode alpha cronbach dengan SPSS. Hasil dari uji realibilitas dengan menggunakan SPSS untuk masing-masing dimensi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Usability
Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	26	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.800	0.801	8

Sumber: (Andriansyah, 2018)

Interpretasi : nilai alpha cronbach = 0,800 (dikatakan reliabel jika nilainya $\alpha > 0.6$, maka data reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Informasi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	26	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.711	0.736	7

Sumber: (Andriansyah, 2018)

Interpretasi : nilai alpha cronbach = 0,711 (dikatakan reliabel jika nilainya $\alpha > 0.6$, maka data reliabel.

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas Kualitas Interaksi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	26	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	26	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0.229	0.184	6

Sumber: (Andriansyah, 2018)

Interpretasi : nilai alpha cronbach = 0,229 (dikatakan reliabel jika nilainya $\alpha > 0.6$, maka data tidak reliabel

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data terdistribusi dengan normal dengan menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Untuk menentukan residual berdistribusi normal atau tidak dianalisis dengan ketentuan jika nilai signifikansi (nilai probabilitas) > 0.05 maka dikatakan berdistribusi normal dan jika < 0.05 maka dikatakan berdistribusi tidak normal.

Tabel 4. Uji Normalisasi One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		26
Normal	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	1.61921447
Most Extreme Difference	Absolute	0.099
	Positive	0.099
	Negative	-0.083
Test Statistic		0.099
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. This is a lower bound of the true significance.

Interpretasi : hasil uji kolmogorov smirnov didapatkan p=0,200 (p>0,05), artinya sebaran data normal.

1. Entered / remove variabel

Tabel 5. Entered/remove variabel

Variables Entered/Removed ^a			
Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	X2, X1 ^b		Enter

a. Dependent Variable: Y
b. All requested variables entered.

Keterangan :
Semua variabel dapat dimasukkan ke dalam model regresi

2. Uji Multikolinearitas

Tabel 6. Uji Multikolinearitas

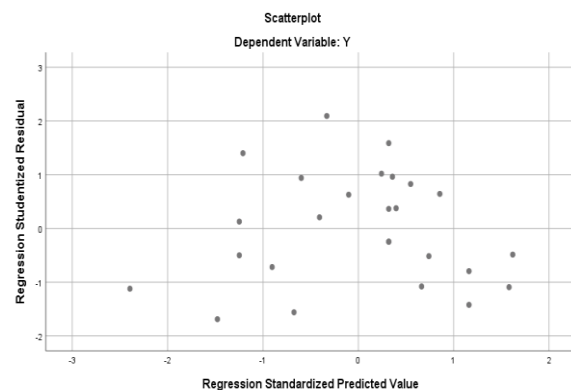
Model	Coefficients ^a					
		Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients	t	Sig.
1	(Constant)	15.442	3.800		4.064	0.000
	X1	-0.314	0.169	-0.386	-1.851	0.077
	X2	0.431	0.143	0.631	3.025	0.006

a. Dependent Variable: Y

Sumber: (Andriansyah, 2018)

Untuk mendeteksi apakah model regresi linier mengalami multikolinearitas dapat diperiksa menggunakan Variance Inflation Factor (VIF) untuk masing-masing Variabel Independen, yaitu jika suatu Variabel Independen mempunyai nilai VIF > 10 berarti telah terjadi multikolinearitas. Pada bagian Coefficients, diketahui bahwa nilai VIF dari masing-masing variabel independen lebih kecil dari pada 10. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa di antara variabel independen tersebut tidak ada korelasi atau tidak terjadi Multikolinearitas pada model regresi linier.

Uji Heteroskedastisitas



Sumber: (Andriansyah, 2018)

Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas

Interpretasi :

Dari Grafik Scatter, jelas bahwa tidak ada pola tertentu karena titik menyebar tidak beraturan di atas dan di bawah sumbu 0 pada sumbu Y. Maka dapat disimpulkan tidak terdapat heteroskedastisitas.

Uji Regresi Linier Berganda

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen (Yuniarti 2014). Apakah masing-masing variabel independen berhubungan

positif atau negatif dan memprediksi nilai variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan.

Koefisien Determinasi (R Square)

Analisis ini untuk mengetahui hubungan antara dua atau lebih variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) secara serentak.

Tabel 7. Koefisien Determinasi (R Square)

ANOVA ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.535 ^a	0.286	0.224	1.68815

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: (Andriansyah, 2018)

Didapatkan nilai R Square = 0,286 = 28,6% Artinya bahwa variabel independen yg diteliti memiliki pengaruh kontribusi sebesar 28,6% terhadap variabel Y, sedangkan 71,4% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yg diteliti.

Uji Parsial (Uji T)

Uji statistik t untuk mengetahui apakah secara parsial kemudahan, kemanfaatan berpengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel penerimaan sistem (Kharismaya et al. 2017).

Tabel 8. Uji Parsial (Uji T)

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized B	Std. Error	Standardized Beta	t	Sig.
1 (Constant)	15.442	3.800		4.064	0.000
X1	-0.314	0.169	-0.386	-1.851	0.077
X2	0.431	0.143	0.631	3.025	0.006

a. Dependent Variable: Y

Pengambilan keputusan dalam uji t dilakukan dengan melihat nilai signifikansi yang dibandingkan dengan taraf nyata sebesar 0,05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari nilai 0,05 maka H₀ ditolak

Perhatikan nilai Sig hasil uji T pada tabel Coefficients diatas, didapatkan :

1. X1 didapatkan p = 0,077 (p < 0,05) artinya secara partial tidak berpengaruh terhadap Y
2. X2 didapatkan p = 0,006 (p < 0,05) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y

Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas (independent) yang ada dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama atau simultan terhadap variabel tidak bebas (dependent).

Tabel 9. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	26.300	2	13.150	4.614	.021 ^b
	Residual	65.546	23	2.850		
	Total	91.846	25			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Pada tabel ANOVA memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 4.614 dengan probabilitas 0.21. karena probabilitas jauh lebih besar dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna aplikasi Ticket Monitoring atau dapat dikatakan bahwa semua variable independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

KESIMPULAN

Untuk penelitian ini penulis menggunakan regresi berganda untuk menguji hipotesis dengan nilai koefisien (R) sebesar 0,286, yang menjelaskan bahwa variabel Kualitas kegunaan dan kualitas informasi memiliki kekuatan hubungan terhadap kualitas interaksi sebesar 28,6%. Sehingga dinilai belum cukup baik, dimana kekurangannya terdapat pada Interaction Quality. Pada Uji T dalam tabel coefficients X1 didapatkan p = 0,077 (p < 0,05) yang artinya secara partial tidak berpengaruh terhadap Y, dan X2 didapatkan p = 0,006 (p < 0,05) artinya secara partial berpengaruh terhadap Y. Pada Uji F dalam tabel ANOVA memaparkan uji kelinieran F test didapat nilai F hitung sebesar 4.614 dengan probabilitas 0.21. karena probabilitas jauh lebih besar dari 0.05, maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna aplikasi Ticket Monitoring atau dapat dikatakan bahwa semua variable independen secara simultan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

REFERENSI

Andriansyah, F. (2018). *Laporan Akhir Tugas Akhir Penelitian*. Jakarta.

Chafid, N., Kusumawati, K., & Imami, R. (2017). Analisis Dan Perancangan Aplikasi Ticketing Pada Layanan Helpdesk Atm Dengan Menggunakan Arsitektur 3 Tier, 2(2), 9–21.

Fauziah, D. N., & Wulandari, D. A. N. (2018). PENGUKURAN KUALITAS LAYANAN BUKALAPAK.COM TERHADAP KEPUASAN

KONSUMEN DENGAN METODE WEBQUAL
4.0. *JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan
Teknologi Komputer)*, 3(2), 173–180.
<https://doi.org/10.33480/JITK.V3I2.345>

Furkonudin, Suryadi, E., & Darmanto. (2016).
Evaluasi Kualitas Layanan Website E-
Commerce Blibli.Com Menggunakan Metode
Webqual 4.0 Terhadap Keputusan Pembelian
Online. *Seminar Nasional Teknologi Informasi
Dan Multimedia 2016*, 7–12.

Hapsari, K., & Priyadi, Y. (2017). Perancangan
Model Data Flow Diagram Untuk Mengukur
Kualitas Website Menggunakan Webqual 4.0.
JURNAL SISTEM INFORMASI BISNIS, 7(1), 66.
<https://doi.org/10.21456/vol7iss1pp66-72>

Khairunissa, & Wasiyanti, S. (2018). Pengukuran
Kualitas Website Pemerintah Depok
Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan
Metode WebQual 4.0. *Jurnal Swabumi*, 6(1),
35–43.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif
Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V. W., & Endrayanto, P. (2012).
Statistika Untuk Penelitian. Yogyakarta:
Graha Ilmu.