

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA LINKAJA**

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY, TO  
LINKAJA'S CUSTOMER SATISFACTION***

<sup>1)</sup>Clara Airina Inggit, <sup>2)</sup> Tri Indra Wijaksana S.SOS., M.SI

<sup>1,2,3)</sup>Prodi Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

<sup>1)</sup>clarairinaa@student.telkomuniversity.ac.id, <sup>2)</sup> triindrawijaksana@telkomuniversity.ac.id

---

**ABSTRAK**

Di era digital masa kini, semua kegiatan sudah didominasi oleh teknologi. Maka kebutuhan manusia akan bertambah dan membawa banyak perubahan dalam segala aktivitas serta menjadikan masyarakat berkeinginan memenuhi kebutuhan dengan efektif dan efisien. Seperti pada contohnya, perlahan-lahan transaksi pembayaran mulai beralih dari pembayaran konvensional menjadi digital. Salah satu pembayaran digital yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah aplikasi LinkAja.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi LinkAja. Penelitian ini melalui penyebaran kuesioner dan analisis data menggunakan analisis kuantitatif. Sedangkan alat analisis yang digunakan dengan bantuan SPSS versi 20. Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah uji Analisis Regresi Berganda.

Pengambilan sampel dilakukan dengan metode *non-probability sampling* dengan Teknik *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 responden dengan kriteria menggunakan aplikasi LinkAja, berusia diatas 17 tahun, dan pernah menggunakan aplikasi LinkAja untuk berbelanja di merchant.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) dan Kepuasan Sistem (Y) berada pada kategori kurang baik. Hasil analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) LinkAja baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil uji analisis koefisien determinasi diperoleh sebesar 88,4%. Hal ini menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) LinkAja sebesar 88,4%. Sedangkan sisanya senilai 11,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci : Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, Kepercayaan, Kepuasan Pelanggan**

---

**ABSTRACT**

*In today's digital era, all activities have been dominated by technology. Then human needs will increase and bring a lot of changes in all activities and make people want to meet their needs effectively and efficiently. As an example, slowly payment transactions are beginning to shift from conventional payments to digital. One of the digital payments that will be discussed in this study is the LinkAja application.*

*The purpose of this study was to examine the effect of system quality, information quality, and service quality on the satisfaction of LinkAja application users. This research through the distribution of questionnaires and data analysis using quantitative analysis. While the analysis tools used with the help of SPSS version 20. The analytical method used in this study is the Multiple Regression Analysis test.*

*Sampling is done by non-probability sampling method with purposive sampling technique. The sample in this study amounted to 100 respondents with criteria using the LinkAja application, aged over 17 years, and had used the LinkAja application to shop at merchants.*

*Based on the results of descriptive analysis shows that the System Quality (X1), Information Quality (X2), Service Quality (X3) and System Satisfaction (Y) variables are in the poor category. The results of multiple linear regression analysis can be concluded that System Quality (X1), Information Quality (X2), Service Quality (X3) has positive and significant effect on LinkAja User Satisfaction (Y) either partially or simultaneously. Based on the test results of the coefficient of determination analysis obtained by 88.4%. This shows that the influence of System Quality (X1), Information Quality (X2), Service Quality (X3) on User Satisfaction (Y) LinkAja is 88.4%. While the remaining 11.6% is influenced by other variables not examined in this research.*

**Keywords : Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Service Features, Trust, Customer Satisfactio**

## **Pendahuluan**

Di era digital masa kini, semua kegiatan sudah didominasi oleh teknologi. Teknologi yang diberikan dapat memudahkan pengguna untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Menurut Walter Buckingham dan sebagian Hartomo (2004:326) yang dimaksud teknologi adalah ilmu pengetahuan yang di terapkan kedalam seni industri serta mencangkup alat-alat yang memungkinkan terlaksananya efisiensi tenaga kerja. Dengan majunya perkembangan zaman, maka kebutuhan manusia akan bertambah dan membawa banyak perubahan dalam segala aktivitas serta menjadikan masyarakat berkeinginan memenuhi kebutuhan dengan efektif dan efisien. Salah satunya adalah transaksi berbasis elektronik. Transaksi berbasis elektronik mengubah kebiasaan masyarakat dari transaksi menggunakan uang tunai menjadi non-tunai dengan menggunakan aplikasi yang memanfaatkan penggunaan internet dan *smartphone* atau sering disebut dengan *mobile payment*. Salah satu jenis *mobile payment* yang dikembangkan oleh PT. Fintek Karya Nusantara (Finarya) sebagai *joint venture* dari beberapa fintech milik BUMN.

LinkAja merupakan salah satu *mobile payment* yang pernah memimpin pasar di Indonesia selama beberapa tahun, namun tidak menjadikan LinkAja sebagai juara bertahan *mobile payment* dengan pengguna terbanyak di Indonesia. selain itu banyak pengguna yang mengeluhkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dari aplikasi LinkAja yang dapat dilihat di Appstore aplikasi LinkAja. Dengan adanya fenomena tersebut mengakibatkan masyarakat kurang puas akan aplikasi LinkAja. Maka menimbulkan pertanyaan bagi penulis mengenai apakah kualitas sistem, kualitas Informasi dan Kualitas Layanan mempengaruhi kepuasan pengguna.

### **1. Dasar Teori dan Metodologi**

Menurut Delone dan McLean dalam Ridiyanto (2014) kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Dimensi kualitas sistem sebagai berikut:

- a. Fleksibilitas : kemampuan dari sistem dalam melakukan perubahan-perubahan yang berkaitan memenuhi kebutuhan pelanggan
- b. Kemudahan pengguna : suatu sistem dapat dikatakan berkualitas apabila sistem tersebut memenuhi kepuasa pelanggan
- c. Keandalan sistem : diperoleh apabila dapat menstimuli perasaan emosi konsumen setelah menggunakannya
- d. Keamanan : dapat dilihat melalui program yang tidak terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna

Menurut Azhar Susanto (2004:40) mengemukakan informasi adalah hasil pengolahan data yang memberikan arti dan manfaat. Menurut Delone McLean (Jogiyanto, 2007:17-19) Dimensi kualitas informasi

- a. Kelengkapan : informasi dikatakan lengkap apabila informasi yang dihasilkan lengkap.
- b. Relevan : informasi dikatakan baik apabila relevan terhadap kebutuhan pengguna
- c. Akurat : informasi yang akurat harus bebas dari kesalahan-kesalahan yang bisa menyesatkan pengguna.
- d. Ketepatan waktu : informasi yang telah using tidak akan mempunyai nilai.

Menurut Kotler (2004:23) Kualitas layanan adalah bentuk dari penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan sebelumnya. Apabila pelayanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Dalam Tjiptono &

Chandra (2012:75) dimensi kualitas layanan :

- a. *Tangible* : daya Tarik fisik perlengkapan dan material yang digunakan perusahaan
- b. *Empathy* : sikap tulus yang bertujuan memahami keinginan konsumen
- c. *Reliability* : kemampuan yang diberikan untuk melayani sesuai yang dijanjikan
- d. *Responsiveness* : keinginan karyawan membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat.
- e. *Assurance* : perilaku karyawan yang diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan.

Menurut Husain Umar (2005:65) kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang sudah diterima dan harapan akan produk tersebut. Dimensi kualitas layanan menurut Tjiptono (2014:368):

- a. Konfirmasi Harapan : kesesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual perusahaan.
- b. Niat beli ulang : kepuasan pelanggan dengan akan berbelanja menggunakan jasa perusahaan yang sama lagi.
- c. Kesiediaan merekomendasikan produk : komunikasi kepada orang lain untuk menggunakan produk yang sudah dipakainya.

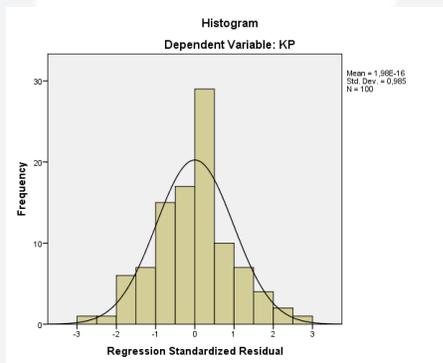
**Metodologi**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Teknik analisis regresi linier berganda. Variabel bebas penelitian kualitas sistem (X<sub>1</sub>), kualitas informasi (X<sub>2</sub>), kualitas layanan (X<sub>3</sub>). Variabel terikatnya adalah kepuasan pengguna (Y). Teknik pengambilan sampel yang dipilih *non probability sampling* adalah *purposive sampling*. Kriteria populasi yaitu menggunakan aplikasi LinkAja, berusia diatas 17 tahun dengan asumsi konsumen telah memiliki kemampuan untuk melakukan keputusan pembelian sendiri, pengguna menggunakan aplikasi LinkAja paling tidak 1x sebulan, pernah menggunakan aplikasi LinkAja untuk berbelanja di merchant. Pengumpulan data menggunakan data primer dengan kuesioner *online* yang disebarakan melalui *google doc*. Dan data sekunder diperoleh dari studi literatur, jurnal nasional maupun internasional, penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik penelitian.

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

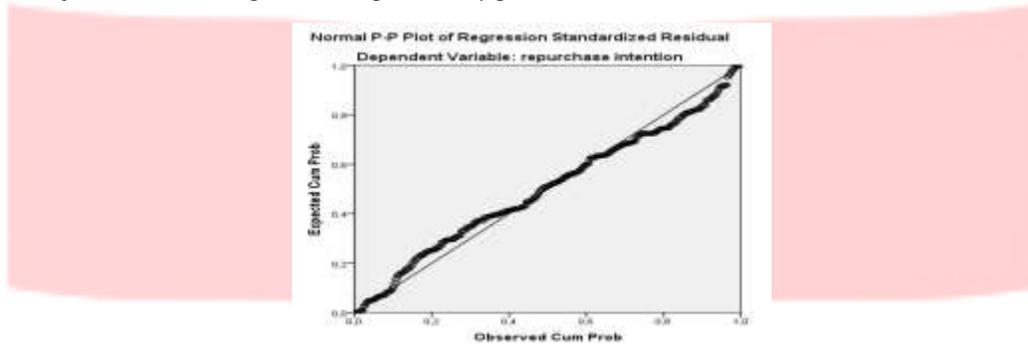
- 1. Uji Normalitas dengan grafik Histogram



**Gambar 1. Grafik Histogram**

Dari gambar 3, grafik histogram memiliki distribusi normal karena membentuk pola lonceng atau tidak miring ke kiri atau ke kanan.

2. Uji Normalitas dengan *normal probability plot*



**Gambar 2. Normal Probability Plot**

Berdasarkan gambar 4, penyebaran data di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal maka data berdistribusi normal

3. Uji Normalitas dengan statistik Kolmogorov-Smirnov

**Tabel 1 Hasil Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2,607988852
Most Extreme Differences	Absolute	,067
	Positive	,067
	Negative	-,048
Kolmogorov-Smirnov Z		,667
Asymp. Sig. (2-tailed)		,765
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Pada tabel 1 terlihat bahwa nilai *Asymp.Sig. (2 tailed)* adalah 0,765 dan di atas nilai signifikan (0,05), dengan kata lain variabel residual berdistribusi normal.

**b. Uji Multikolinearitas**

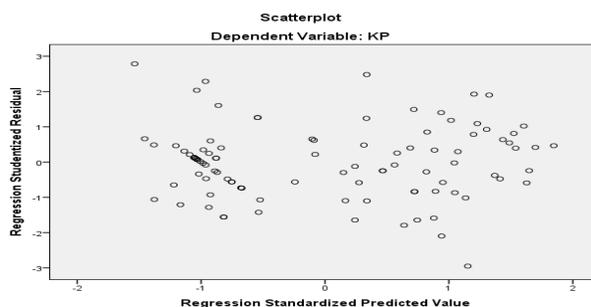
**Tabel 2. Hasil Uji Multikolinearitas**

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	,627	,759		,826	,411		
Kualitas Sistem	,213	,062	,290	3,424	,001	,168	5,961
1 Kualitas Informasi	,356	,069	,593	5,163	,000	,192	9,918
Kualitas Layanan	,047	,065	,080	2,726	,009	,199	9,134

a. Dependent Variable: KP

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai VIF <10 dan Tolerance > 0,1 berarti tidak ditemukan masalah multikolinearitas dalam penelitian ini.

c. Uji Heroskedasitas



Berdasarkan gambar 5, diagram *scatterplot* , disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas.

Analisis Regresi Berganda

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Berganda

Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
	B	Std. Error	Beta				
(Constant)	,627	,759		,826	,411		
1 Kualitas Sistem	,213	,062	,290	3,424	,001	,168	5,961
Kualitas Informasi	,356	,069	,593	5,163	,000	,092	9,918
Kualitas Layanan	,047	,065	,080	2,726	,009	,099	9,134

a. Dependent Variable: KP

Sumber : Hasil Pengolahan Data SPSS, 2020

Berdasarkan hasil regresi linear berganda pada tabel 4 diatas, maka dapat dirumuskan persamaan sebagai berikut :

$$Y = (0,627) + 0,213X_1 + 0,356X_2 + 0,047X_3$$

- a. Konstanta (a) = 0,627. Nilai konstan yaitu jika kualitas sistem (X<sub>1</sub>), kualitas informasi (X<sub>2</sub>), dan kualitas layanan (X<sub>3</sub>) = 0, maka variabel kepuasan pengguna 0,627.
- b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem (X<sub>1</sub>) (b<sub>1</sub>) bernilai positif, yaitu 0,213. Maka kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
- c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (X<sub>2</sub>) (b<sub>2</sub>) positif, yaitu 0,356. Maka kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.
- d. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan (X<sub>3</sub>) (b<sub>3</sub>) positif, yaitu 0,047. Maka kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

Uji Hipotesis

a. Uji Signifikansi Simultan (Uji-F)

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Berganda

ANOVA <sup>a</sup>					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	3449,641	3	1149,880	16,3937	,000 <sup>b</sup>
Residual	673,359	96	7,014		
Total	4123,000	99			

a. Dependent Variable: KP

b. Predictors: (Constant), KL, KS, KI

Dari tabel 3 dapat dilihat hasil perhitungan menunjukkan ( $16,3937 > 2,31$ ) dan signifikansi kurang dari 0,05 maka  $H_1$  diterima dan  $H_0$  ditolak. Hal ini menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi.

**b. Uji Hipotesis Parsial (Uji T)**

**Tabel 4. Hasil Analisis Uji T**

Model	Coefficients <sup>a</sup>						Collinearity Statistics	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
(Constant)	,627	,759		,826	,411			
1								
Kualitas Sistem	,213	,062	,290	3,424	,001	,168	5,961	
Kualitas Informasi	,356	,069	,593	5,163	,000	,192	9,918	
Kualitas Layanan	,047	,065	,080	2,726	,009	,199	9,134	

a. Dependent Variable: KP

Pada tabel 4, dapat dilihat bahwa:

- a. Variabel kualitas sistem (X1) memiliki thitung (3,424) > ttabel (1,985) dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari kualitas sistem (X1) terhadap kepuasan pengguna (Y).
- b. Variabel kualitas informasi (X2) memiliki thitung (5,163) > ttabel (1,985) dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari kualitas informasi (X2) terhadap kepuasan pengguna (Y).
- c. Variabel kualitas layanan (X3) memiliki thitung (2,726) > ttabel (1,985) dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa secara parsial terdapat pengaruh signifikan dari kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

**Koefisien Determinasi**

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

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,940 <sup>a</sup>	,884	,881	2,336	2,303

a. Predictors: (Constant), KL, KS, KI

b. Dependent Variable: KP

Maka besarnya pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan adalah sebesar 88,4%.

## Pembahasan Hasil Penelitian

### a. Tanggapan Responden mengenai variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada pengguna LinkAja

Variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) pada aplikasi LinkAja dinilai responden secara umum termasuk dalam kategori cukup baik dengan presentase 63,3%. Pernyataan dengan skor paling tinggi sebesar 72% sub variabel keamanan sistem yang masuk dalam kategori baik yaitu sistem aplikasi LinkAja memiliki fitur rekam transaksi. terdapat satu pernyataan yang masuk dalam kategori tidak baik yaitu transaksi *history* tidak akan hilang dengan skor yang didapat 50%.

Variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) pada aplikasi LinkAja secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik dengan nilai presentase 61,1%. Pernyataan yang mendapatkan skor paling tinggi sebesar 68% sub variabel *relevan* yang masuk dalam kategori cukup baik yaitu aplikasi LinkAja menyediakan informasi yang berkaitan dengan LinkAja. Pernyataan yang mendapat skor terendah yaitu aplikasi LinkAja menyampaikan informasi dengan jelas memperoleh presentase sebesar 56% dari skor ideal.

Variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) pada aplikasi LinkAja secara keseluruhan termasuk dalam kategori cukup baik dengan nilai presentase 60,8%. Pernyataan dengan skor paling tinggi sebesar 70% sub variabel *tangibility* yang masuk dalam kategori baik yaitu aplikasi LinkAja memberikan bukti transaksi setelah melakukan transaksi menggunakan LinkAja. Pernyataan dengan skor terendah yaitu aplikasi LinkAja menanggapi kebutuhan pelanggan dengan baik, memperoleh presentase 55% dari skor ideal.

#### **Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada pengguna aplikasi LinkAja**

Pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sebesar 26%. Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) bernilai positif yaitu 0,489. Artinya variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} (3,424) > t_{tabel} (1,985)$  dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Wartini & Yasa (2016), Kodarisman & Nugroho (2013), dan Arifin & Pratolo (2012) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### **Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada pengguna aplikasi LinkAja**

Pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna sebesar 52,2%. nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi  $X_2$  ( $b_2$ ) positif, yaitu 0,593. Artinya variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} (5,163) > t_{tabel} (1,985)$  dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Azwar & Amriani (2015), Kodarisman & Nugroho (2013), dan Wartini & Yasa (2016) yang menyatakan bahwa secara parsial kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

#### **Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna aplikasi LinkAja**

Pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sebesar 7,2%. nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan  $X_3$  ( $b_3$ ) positif, yaitu 0,543. Artinya variabel kualitas layanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas layanan ( $X_3$ ) memiliki nilai  $t_{hitung} (2,726) > t_{tabel} (1,985)$  dan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil yang ditemukan oleh Kositanur et al., (2006), Petter et al., (2008). Petter et al., (2008) yang menyatakan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna.

#### **Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada pengguna LinkAja**

Pengaruh masing variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan adalah sebesar 88,4%. Dalam penelitian Livari (2005) dengan menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Pada aplikasi LinkAja pengguna sistem akan merasa puas jika sistem LinkAja yang disediakan mempunyai kualitas sistem yang baik. Pengguna aplikasi LinkAja akan merasa puas ketika informasi yang disediakan terpercaya dan bermanfaat bagi penggunanya. Seorang pengguna akan merasa puas menggunakan LinkAja, jika LinkAja memberikan kejelasan informasi tentang promo, dan merchant terdekat. Sebaliknya ketika kualitas informasi yang diberikan semakin rendah maka akan semakin rendah pula kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Saba (2012). Pengguna akan menggunakan aplikasi LinkAja apabila keluhannya ditanggapi dengan cepat dan baik. Sebaliknya ketika

kualitas layanan semakin rendah maka akan semakin rendah pula tingkat penggunaannya. Hal ini sejakan dengan hasil penelitian Petter et al., (2008).

### Kesimpulan

Hasil penelitian dapat diperoleh kesimpulan bahwa tanggapan responden pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada pengguna LinkAja secara keseluruhan dalam kategori cukup baik. Pada variabel kualitas sistem, tanggapan responden paling tinggi sebesar 72% dengan sub variabel keamanan sistem. Pernyataan yang masuk dalam kategori tidak baik yaitu transaksi *history* tidak akan hilang dengan skor yang didapat 50%. Pada variabel kualitas informasi, tanggapan responden paling tinggi dengan skor 76% yaitu sebesar 68% sub variabel *relevan* yang masuk dalam kategori baik. Pernyataan yang mendapat skor terendah yaitu aplikasi LinkAja menyampaikan informasi dengan jelas memperoleh presentase sebesar 56% dari skor ideal. Pada variabel kualitas layanan, tanggapan responden paling tinggi adalah dengan skor 72%. Pernyataan yang mendapat skor terendah yaitu sub variabel sosial media sebesar 57%. Pada variabel Kualitas layanan, tanggapan responden paling tinggi 70% sub variabel *tangibility*. Pernyataan yang mendapat skor terendah yaitu memperoleh presentase 55% dari skor ideal.

Besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna adalah sebesar 88,4%. Pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sebesar 26%. Pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sebesar 7,2%. Dan pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pengguna sebesar 7,2%.

### Daftar Pustaka

- [1] Arifin, J. F., & Pratolo, S. (2012). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Keuangan Daerah Terhadap Kepuasan Aparatur Pemerintah Daerah Menggunakan Model Delone dan McLean*. Jurnal Akuntansi & Investasi, 13(1), 28-34
- [2] Azhar, S. (2004). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Linggar Jaya.
- [3] Hartomo. (2004). *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- [4] Jogiyanto. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Kodarisman, R., & Nugroho, E. (2013). *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor*. Jnteti, 2(2) 24-32.
- [6] Kositanurit, B., Ngwenyama, O., dan Osei B.K. (2006). *An exploration of factors that impact individual performance in an ERP environment: An analysis using multiple analytical techniques*. *European Journal of Information Systems*, Vol. 15, no. (6), pp. 556–568.
- [7] Kotler, P. (2004). *Manajemen Pemasaran Jilid 1. Edisi Milenium*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- [8] Ridiyanto, A. (2014). *Pengaruh Informasi, Kualitas Sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi Klinik*.
- [9] Petter, S., DeLone W., dan McLean E. (2008). *Measuring Information Systems Success: Models, Dimensions, Measures, And Interrelationships*. *European Journal of Information Systems*, 17, 236–263.
- [10] Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- [11] Wartini, N, N., & Yasa I. G. W. M. (2016). *Analisis Efektivitas Sistem Informasi Keuangan Daerah (SIKD) Pemerintah Kabupaten Jembrana*. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas*, 5(5), 1411-1438

