



# Plagiarism Checker X Originality Report

**Similarity Found: 23%**

Date: Selasa, Juli 16, 2019

Statistics: 828 words Plagiarized / 3655 Total words

Remarks: Medium Plagiarism Detected - Your Document needs Selective Improvement.

---

Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2019) On-line :

<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> 1 \*) Penulis korespondensi:

frandika.septa@gmail.com Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Pendekatan E-GovQual Modifikasi Abstract SIMSARPRAS (Infrastructure Management Information System) is a system owned by Kemenag (Ministry of Religion) which is used to manage the process of granting government assistance funds related to madrasa education facilities and infrastructure.

The utilization of information technology in government tasks has been written in INPRES (Presidential Instruction) Number 3 of 2003 concerning National E-Government Development Policy and Strategy. This study aims to analyze the quality of SIMSARPRAS website services in order to realize E-Government that is well in accordance with the objectives of INPRES Number 3 of 2003 in order to improve the quality of public services effectively and efficiently by knowing the magnitude of the effect of service quality on user satisfaction.

This study uses the E-GovQual modification method by testing the validity, reliability test, multiple linear regression analysis, t test and F test on the results of the questionnaire on 500 respondents, with 6 independent variables and 1 dependent variable. The results obtained in this study are known that the quality of SIMSARPRAS website has an effect of 61.7% on user satisfaction, and the correlation coefficient value is 78.5%.

With these results, it was concluded that the SIMSARPRAS website has good service quality as an application that does public services, and there is a strong relationship between the quality of E-Government services and the satisfaction of E-Government

users. Keywords: E-Government; E-GovQual Modification; Ministry of Religion; Multiple Linear Regression; SIMSARPRAS Abstrak SIMSARPRAS (Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana) merupakan sistem yang dimiliki oleh Kemenag (Kementerian Agama) yang digunakan untuk memajemen proses pemberian dana bantuan pemerintah terkait sarana dan prasarana pendidikan madrasah.

Pemanfaatan teknologi informasi dalam tugas pemerintahan sudah tertulis dalam INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis kualitas layanan website SIMSARPRAS agar terwujud E-Government yang baik sesuai dengan tujuan INPRES Nomor 3 Tahun 2003 agar meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan mengetahui besaran pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode E-GovQual modifikasi dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier berganda, uji t dan uji F terhadap hasil kuesioner pada 500 responden, dengan 6 variabel bebas dan 1 variabel terikat. Hasil yang diperoleh pada penelitian ini adalah diketahui bahwa kualitas layanan website SIMSARPRAS berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, dan nilai koefisien korelasi sebesar 78,5%.

Dengan hasil tersebut, disimpulkan bahwa website SIMSARPRAS memiliki kualitas layanan yang baik sebagai aplikasi yang melakukan pelayanan publik, dan terdapat hubungan yang kuat antara kualitas layanan E-Government dengan kepuasan pengguna E-Government. Kata kunci: E-Government; E-GovQual Modifikasi; Kementerian Agama; Regresi Linier Berganda; SIMSARPRAS 1.

Pendahuluan Sistem informasi pada pemerintahan saat ini sudah banyak dibuat, baik berupa website dan teknologi informasi lainnya, dan sudah memberikan manfaat yang banyak bagi pemerintahan dan masyarakat yang menggunakannya. Pemerintahan Indonesia sudah menerapkan E-Government sejak diterbitkannya INPRES (Instruksi Presiden) Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government. Pemanfaatan sistem informasi menjadi hal yang penting dilakukan, terlebih lagi setelah penerapan industri 4.0

di Indonesia, dimana semua kegiatan sudah menggunakan teknologi, baik mesin kepada mesin, komunikasi manusia kepada mesin, dan kecerdasan buatan. Mengikuti perkembangan teknologi, Kemenag RI (Kementerian Agama Republik Indonesia) membuat 2 Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2017) On-line : <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> sistem pelayanan untuk pendidikan

madrasah, atau penerapan dari E-Government pada klasifikasi Government to Citizens.

Dengan pembuatan Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana (SIMSARPRAS) bagi madrasah. SIMSARPRAS dikembangkan dengan berbasis web yang dikelola oleh Sub Direktorat Sarana dan Prasarana Madrasah, Direktorat KSKK Madrasah, Direktorat Jenderal Pendidikan Islam dengan alamat <http://sarprasmadrasah.kemenag.go.id/sarpras/>.

SIM- SARPRAS dibuat dengan rekomendasi dari KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) untuk pengelolaan penyaluran dana bantuan bagi madrasah, agar terwujudnya pemerintahan yang transparan, efisien, efektif dan akuntabel. SIMSARPRAS digunakan untuk pengajuan proposal dana bantuan sarana dan prasarana untuk madrasah yang membutuhkan bantuan.

SIM- SARPRAS dikembangkan dari tahun 2017 dengan jumlah pengajuan proposal mencapai 3.000 lebih dan pada tahun 2018 meningkat mencapai 20.000 lebih pengajuan proposal dana bantuan. Peningkatan proposal terjadi setelah diadakannya sosialisasi sistem di seluruh Indonesia. Sehingga madrasah yang baru mengetahui adanya sistem ini segera melakukan pengajuan untuk memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana di madrasahnyanya, baik madrasah berstatus swasta ataupun negeri.

Setelah pemberian bantuan kepada madrasah mulai diatur dengan pengajuan proposal secara online, maka SIMSARPRAS menjadi bagian penting dalam proses perkembangan mutu pendidikan pada madrasah melalui peningkatan sarana dan prasarannya. Selain itu, sarana dan prasarana adalah penyumbang nilai tertinggi dalam meningkatkan akreditasi bagi madrasah, sehingga madrasah jika ingin mendapatkan dana bantuan sarana dan prasarana dari pemerintah, maka madrasah perlu mengajukan proposal terlebih dahulu melalui SIMSARPRAS.

Dengan kepentingan SIMSARPRAS terhadap perkembangan pendidikan madrasah, perlu dilakukan analisis terhadap kualitas layanan SIMSARPRAS, agar SIMSARPRAS bisa memberikan informasi yang tepat dan benar, serta kelayakannya sebagai salah satu sistem informasi E-Government bisa tercapai. 2. Kerangka Teori Dari beberapa literatur, kualitas layanan adalah salah satu faktor yang bisa mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan meningkat dengan meningkatnya rasio kinerja atau harapan (Oliver, 1980).

Dalam hal loyalitas, kualitas layanan bisa juga mempengaruhi tingkat loyalitas dari pelanggan layanan secara langsung (Zeithaml, Berry and Parasuraman, 1996). Tingkat kepuasan bisa dipengaruhi secara tidak langsung oleh loyalitas pelanggan secara tidak

langsung melalui kualitas layanan (Caruana, 2002). Keuntungan sebuah perusahaan bisa meningkat dengan pelayanan yang maksimal, karena dengan kualitas layanan yang baik bisa meningkatkan kesetiaan pelanggan dalam berlangganan kepada perusahaan dalam waktu yang lama (Gilbert et al., 2004).

Pengembangan E-Government bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam pengolahan data, informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronik agar mudah dan murah untuk diakses oleh publik (Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, 2003).

Sistem Informasi Manajemen Sarana dan Prasarana (SIMSARPRAS) adalah aplikasi yang berbasis website dengan beralamatkan pada sub domain website kementerian agama yaitu <http://sarprasmadrasah.kemenag.go.id/sarpras/>. Aplikasi SIMSARPRAS digunakan oleh madrasah untuk mengajukan proposal dana bantuan pemerintah terkait pengembangan sarana dan prasarana madrasah secara online (Madrasah, 2018). E-Government Quality (E-GovQual) adalah metode untuk mengukur sistem informasi yang berbasis elektronik dalam memberikan layanan terhadap masyarakat.

Instrumen E-GovQual dikembangkan dengan mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh layanan E-Government berdasarkan perspektif pengguna akhir atau masyarakat. E-GovQual terdiri dari 6 (enam) dimensi, yaitu dimensi kemudahan penggunaan (ease of use), dimensi kepercayaan (trust), dimensi fungsi dan interaksi formulir (functionality of the interaction environment), dimensi keandalan (reliability), dimensi isi dan tampilan informasi (content and appearance of information) dan dimensi pendukung (citizen support) (Papadomichelaki and Mentzas, 2012).

Metode regresi linier berganda adalah metode statistik yang digunakan untuk mengetahui hubungan 2 (dua) atau lebih variabel bebas dengan 1 (satu) variabel terikat. Analisis regresi linier berganda perlu dilakukan untuk mengetahui arah hubungan (positif atau negatif) antara variabel bebas dengan variabel terikat dengan menggunakan data berskala interval atau rasio (Arifin, 2017). Peneliti terdahulu widiani dan abdullah (2018) melakukan penelitian tentang kualitas layanan E- Government.

Metode analisis yang digunakan adalah regresi linier sederhana dengan alat bantu kuesioner dengan pendekatan E-GovQual dengan 2 (dua) variabel X dan Y. Hasil dari penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pada E-Government memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa. Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2019) On-line : <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> 3 3.

Metodologi Penelitian ini menggunakan teknik deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dengan objek penelitian adalah website SIMSARPRAS milik Kementerian Agama Republik Indonesia. Gambar 1 menunjukkan tahapan dalam penelitian ini. Gambar 1. Tahapan penelitian 3.1. Analisa Studi Kasus Pada tahapan ini, penulis melakukan analisa studi kasus, pengumpulan informasi terkait objek penelitian dan studi literatur. 3.2.

Penentuan Metode Penelitian Pada tahapan ini, penulis menentukan metode penelitian setelah mendapatkan data-data dari tahapan analisa studi kasus. Penulis menggunakan metode E-GovQual yang mengacu pada penelitian terdahulu yang menggunakan metode ini dalam penelitian E-Governmen (Widiani dan Abdullah, 2018), dengan tambahan modifikasi untuk memenuhi tujuan penelitian, mengetahui kualitas layanan berdasarkan pengukuran tingkat kepuasan pengguna terhadap objek penelitian.

3.3. Penentuan Jumlah Sampel Pada tahap ini, untuk melakukan penelitian lebih lanjut, maka diperlukan penentuan jumlah sampel dari total populasi pengguna website SIMSARPRAS. 3.4. Pembuatan Kuesioner Setelah penentuan metode penelitian, selanjutnya dilakukan penyusunan kuesioner dengan bantuan Google Formulir. 3.5.

Penyebaran Kuesioner Setelah kuesioner dibuat, selanjutnya disebarakan kepada responden. 3.6. Pengumpulan Kuesioner Setelah pengisian kuesioner ditutup, selanjutnya dilakukan pengumpulan data kuesioner. 3.7. Analisis Data Data kuesioner yang telah dikumpulkan, selanjutnya dilakukan analisis data dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik regresi linier berganda. 3.8. Uji Hipotesis Uji hipotesis dilakukan setelah analisis data selesai dilakukan, pengujian dilakukan menggunakan uji t dan uji F.

Gambar 2 menunjukkan konsep hipotesis pada penelitian ini. Gambar 2. Hipotesis penelitian Mengacu pada gambar 2, maka hipotesis pada penelitian ini adalah: 1. Variabel ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction. 2. Variabel trust berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction. 3.

Variabel functionality of the interaction environment berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction. 4. Variabel reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction. 5. Variabel content & appearance of information berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction.

4 Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2017) On-line :  
<http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> 6. Variabel citizen support berpengaruh

positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction. 7. Variabel ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, Content & appearance of information, dan citizen support berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel user satisfaction. 3.9.

Kesimpulan dan Saran Setelah didapatkan hasil penelitian, selanjutnya ditarik kesimpulan dan saran dalam penelitian ini. 4. Hasil dan Pembahasan Hasil dan pembahasan pada penelitian ini merupakan uraian rangkaian dari tahapan penelitian pada gambar 1 untuk mengetahui kualitas layanan website SIMSARPRAS berdasarkan persepsi kepuasan penggunaannya. 4.1.

Analisa Studi Kasus Hasil yang diperoleh pada analisa studi kasus adalah informasi terkait objek penelitian, yaitu tentang website SIMSARPRAS yang diperoleh melalui observasi langsung pada kantor kemenag pusat, media online, berbagai literatur lainnya yang memberikan informasi terkait SIMSARPRAS dan pendukung lainnya dalam penelitian ini. 4.2.

Penentuan Metode Penelitian Pada penelitian terdahulu yang melakukan penelitian terhadap kualitas layanan pada E- Government, metode yang digunakan dalam penelitiannya adalah metode E-GovQual (Widiani dan Abdullah, 2018). Mengacu pada peneliti terdahulu, maka penulis menggunakan metode E- GovQual dengan melakukan modifikasi, atau melakukan tambahan variabel dalam instrumen penelitian, yaitu variabel keseluruhan (overall) (Barnes dan Vidgen, 2003).

Penulis melakukan modifikasi dengan menambahkan variabel overall pada E-GovQual dengan tujuan untuk mengetahui kualitas layanan website SIMSARPRAS berdasarkan persepsi kepuasan pengguna, dengan mengukur hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat secara parsial ataupun secara simultan. Variabel bebas terdiri dari ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, Content & appearance of information, dan citizen support, sedangkan variabel terikat adalah overall yang digunakan sebagai user satisfaction. Tabel 1 menunjukkan instrumen penelitian dengan metode E- GovQual modifikasi.

Tabel 1. Metode E-GovQual modifikasi Variabel Instrumen Kode Kemudahan Penggunaan (Ease of Use) (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) Struktur Website KMP1 URL yang mudah diingat KMP2 Fungsi pencarian yang disesuaikan KMP3 Peta situs KMP4 Kemampuan untuk penyesuaian dan Personalisasi informasi KMP5 Kepercayaan (Trust) (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) Menjaga kerahasiaan KPY1 Akses kontrol KPY2 Tidak berbagi informasi pribadi dengan orang lain KPY3 Penggunaan data pribadi KPY4 Fungsi dan Interaksi Formulir (Functionality Of The Interaction Environment)

(Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) Format respon yang memadai FIF1 Perhitungan otomatis formulir FIF2 Adanya bantuan online dalam formulir FIF3 Penggunaan kembali informasi masyarakat FIF4 Keandalan (Reliability) (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) Akses internet harus terjangkau bagi masyarakat umum KDL1 Kemampuan untuk melakukan layanan yang dijanjikan secara akurat KDL2 Pengiriman pelayanan tepat waktu KDL3 Kecepatan dalam memuat/transaksi KDL4 Kecocokan sistem browser KDL5 Isi dan Tampilan Informasi (Content & Appearance of Information) (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) Gambar harus dalam warna, Grafis, Animasi, dan Ukuran halaman web ITI1 Akurasi dan keringkasan data dan informasi ITI2 Informasi dan isu-isu yang diperbarui secara teratur ITI3 Informasi harus jelas dan dimengerti ITI4 Kelengkapan data dan informasi ITI5 Semua link harus bekerja ITI6 Formulir online ringkas dan mudah untuk diselesaikan ITI7 Pendukung (Citizen Support) (Papadomichelaki dan Mentzas, 2012) Pedoman yang user friendly PND1 Pemecahan masalah PND2 Pertanyaan dijawab secara memadai PND3 Pengetahuan dan kesopanan karyawan PND4 Karyawan yang menyampaikan kepercayaan dan keyakinan layanan PND5 Pertanyaan yang sering diajukan PND6 Platform diskusi isu dan berita PND7 Keseluruhan (Overall) (Barnes dan Vidgen, 2003) Penilaian website secara keseluruhan OVR1 Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2019) On-line : <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> 5 4.3.

Penentuan Jumlah Sampel Sebelum menentukan jumlah sampel pada penelitian ini, terlebih dahulu penulis menghitung jumlah populasi pengguna dari website SIMSARPRAS yang diperoleh hasil analisa studi kasus, yaitu ditunjukkan pada tabel 2. Tabel 2. Jumlah populasi Lembaga Jumlah Madrasah 77.336 Kantor Kementerian Agama Kabupaten/Kota 514 Kantor Kementerian Agama Provinsi/Wilayah 34 Total 77.884 Berdasarkan tabel 2, diketahui jumlah populasi adalah 77.884 operator website SIMSARPRAS.

Selanjutnya untuk mengetahui jumlah sampel, penulis menggunakan perhitungan rumus yang dikembangkan oleh Slovin dalam (Arifin, 2017) sebagai berikut: Dimana :  $n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$  Jumlah sampel  $N =$  Jumlah populasi  $Moe =$  Batas kesalahan maksimum ( ) Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan rumus Slovin, diperoleh jumlah sampel sebanyak 398 operator website SIMSARPRAS. Dalam penentuan jumlah sampel, di beberapa literatur disebutkan tidak ada aturan yang tegas tentang jumlah sampel dari populasi.

Sehingga jumlah 398 operator sebagai sampel penulis anggap sebagai batas minimum jumlah sampel dari total populasi, sehingga penulis mengambil jumlah sampel sebanyak 500 operator. 4.4. Pembuatan Kuesioner Setelah penentuan metode penelitian yang digunakan untuk penyusunan kuesioner, selanjutnya penulis membuat kuesioner penelitian secara online menggunakan Google Formulir yang ditunjukkan pada gambar

### 3. Gambar 3. Pembuatan kuesioner online dengan Google Formulir 4.5.

Penyebaran Kuesioner Penyebaran kuesioner penelitian melalui media sosial yang ditunjukkan pada gambar 4. Gambar 4. Penyebaran kuesioner melalui media sosial 4.6. Pengumpulan Kuesioner Setelah pengisian kuesioner ditutup, selanjutnya hasil pengisian tersebut dikumpulkan dengan cara diunduh dari Google Formulir dalam bentuk file .csv untuk selanjutnya dilakukan pengolahan data dan analisis data.

Gambar 5 menunjukkan proses pengunduhan hasil kuesioner dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner sebanyak 1.095 responden. Gambar 5. Pengumpulan kuesioner dari Google Formulir 6 Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2017) On-line : <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> 4.7. Analisis Data Analisis data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan analisis statistik regresi linier berganda.

Analisis dengan regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui hubungan dua atau lebih variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada penelitian ini terdapat 6 (enam) variabel bebas dan 1 (satu) variabel terikat, dengan 500 responden dan 33 item pertanyaan. 4.7.1. Uji Validitas Uji validitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 500 responden dan hasil ditunjukkan pada tabel 3 berikut ini: Tabel 3.

Hasil uji validitas No Item r Hitung r Tabel Status 1 KMP1 0,813 0,074 VALID 2 KMP2 0,761 0,074 VALID 3 KMP3 0,820 0,074 VALID 4 KMP4 0,803 0,074 VALID 5 KMP5 0,843 0,074 VALID 6 KPY1 0,815 0,074 VALID 7 KPY2 0,850 0,074 VALID 8 KPY3 0,799 0,074 VALID 9 KPY4 0,811 0,074 VALID 10 FIF1 0,858 0,074 VALID 11 FIF2 0,850 0,074 VALID 12 FIF3 0,845 0,074 VALID 13 FIF4 0,844 0,074 VALID 14 KDL1 0,798 0,074 VALID 15 KDL2 0,858 0,074 VALID 16 KDL3 0,841 0,074 VALID 17 KDL4 0,828 0,074 VALID 18 KDL5 0,826 0,074 VALID 19 ITI1 0,800 0,074 VALID 20 ITI2 0,857 0,074 VALID 21 ITI3 0,810 0,074 VALID 22 ITI4 0,831 0,074 VALID 23 ITI5 0,840 0,074 VALID 24 ITI6 0,827 0,074 VALID 25 ITI7 0,838 0,074 VALID 26 PND1 0,823 0,074 VALID 27 PND2 0,843 0,074 VALID 28 PND3 0,828 0,074 VALID 29 PND4 0,806 0,074 VALID 30 PND5 0,803 0,074 VALID 31 PND6 0,791 0,074 VALID 32 PND7 0,757 0,074 VALID 33 OVR1 0,796 0,074 VALID Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel 3 dengan jumlah data 500 (N), dinyatakan semua item pertanyaan 100% valid. 4.7.2.

Uji Reliabilitas Uji reliabilitas dilakukan menggunakan aplikasi SPSS terhadap hasil kuesioner dengan jumlah 500 responden dan hasil ditunjukkan pada tabel 4 berikut ini: Tabel 4. Hasil uji reliabilitas Cronbach's Alpha Cronbach's Alpha Based on Standardized Items N of Items 0,985 0,985 33 Dari hasil uji reliabilitas, diketahui Cronbach's Alpha



sebesar 0,985. Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,70, maka item pertanyaan dinyatakan reliabel (Ghozali, 2016).

Maka hasil dari uji reliabilitas terhadap 500 responden dengan 33 item pertanyaan dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha 0,985 > 0,70. 4.7.3. Analisis Regresi Linier Berganda Setelah semua item pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel, selanjutnya dilakukan analisis regresi terhadap data penelitian, hasil analisis regresi linier berganda ditunjukkan pada gambar 6 berikut ini: Gambar 6.

Hasil analisis regresi linier berganda Berdasarkan hasil uji regresi linier berganda pada gambar 6, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut: Dimana :  $Y =$  Kepuasan pengguna E-Government  $X =$  Kualitas layanan E-Government Dari persamaan regresi diatas, diketahui nilai konstanta sebesar 0,123. Nilai tersebut adalah nilai kepuasan pengguna (Y) pada saat kualitas layanan (X) bernilai 0 (nol), atau pada saat kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas layanan. Selanjutnya diketahui nilai koefisien regresi pada variabel bebas  $X_1$  sebesar 0,324.

Nilai tersebut mengartikan bahwa setiap ada kenaikan kualitas layanan pada website SIMSARPRAS sebesar satu satuan, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2019) On-line : <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> 7 website SIMSARPRAS sebesar 0,324 satuan kepuasan pengguna, dan begitu seterusnya pada variabel bebas lainnya, yaitu  $X_2$ ,  $X_3$ ,  $X_4$ ,  $X_5$  dan  $X_6$ .

Nilai pada koefisien regresi pada variabel bebas ini bernilai positif, yang mengartikan bahwa kualitas layanan pada website SIMSARPRAS dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pengguna website SIMSARPRAS, yaitu jika nilai kualitas layanan semakin tinggi, maka semakin tinggi pula nilai kepuasan pengguna pada website SIMSARPRAS. Untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat, dapat diketahui dengan melihat hasil keluaran pada nilai koefisien determinasi yang ditunjukkan pada gambar 7 berikut ini: Gambar 7. Nilai koefisien determinasi Berdasarkan gambar 7, diketahui nilai R Square sebesar 0,617.

Nilai tersebut mengartikan bahwa variabel terikat (Y) dapat dipengaruhi oleh variabel bebas (X) sebesar 61,7%, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh variabel lainnya diluar seluruh variabel dalam penelitian ini. 3.8. Uji Hipotesis Pada penelian ini menggunakan beberapa hipotesis, sehingga perlu dilakukan uji hipotesis.

Hipotesis terdiri dari 2 (dua) kategori, yaitu pengujian hubungan variabel bebas secara parsial atau searah terhadap variabel terikat, dan pengujian hubungan variabel bebas secara simultan atau bersama terhadap variabel terikat. Untuk pengujian hipotesis

secara parsial menggunakan uji t, dan pengujian hipotesis secara simultan menggunakan uji F. 3.8.1.

Uji t Gambar 8 berikut ini adalah hasil uji t pada penelitian ini: Gambar 8. Hasil uji t Berdasarkan hasil uji t pada gambar 8, jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka hipotesis diterima (Arifin, 2017). Dengan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 yang diperoleh dari derajat kebebasan 498 0,05, maka hasil uji hipotesis pada penelitian ini sebagai berikut: 1.

Hipotesis satu (H1) Diterima karena variabel ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,544 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. 2. Hipotesis dua (H2) Ditolak karena variabel trust tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel user satisfaction, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,183 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,855 lebih besar dari 0,05. 3.

Hipotesis tiga (H3) Diterima karena variabel functionality of the interaction environment berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,088 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,037 lebih kecil dari 0,05. 4. Hipotesis empat (H4) Diterima karena variabel reliability berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,457 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,014 lebih kecil dari 0,05. 5.

Hipotesis lima (H5) Ditolak karena variabel content & appearance of information tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap variabel user satisfaction, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,278 lebih kecil dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,202 lebih besar dari 0,05. 6. Hipotesis enam (H6) Diterima karena variabel citizen support berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel user satisfaction, dengan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,177 lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,965 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,030 lebih kecil dari 0,05. 3.8.2.

Uji F Gambar 9 berikut ini adalah hasil uji F pada penelitian ini: 8 Jurnal Sistem Informasi Bisnis 02(2017) On-line : <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis> Gambar 9. Hasil uji F Berdasarkan hasil uji F pada gambar 9, jika nilai  $F_{hitung} >$  dari nilai  $F_{tabel}$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $<$  dari 0,05, maka variabel bebas secara simultan berpengaruh terhadap variabel terikat.

Dalam penelitian ini, jumlah variabel bebas adalah 6, sehingga nilai dari  $F_{tabel}$  adalah 2,232 yang diperoleh dari  $F(6 - 1)(500 - 6)$  dan 0, akaha hipotesis ketujuh (H7) pada

penelitian ini Diterima karena variabel ease of use, trust, functionality of the interaction environment, reliability, Content & appearance of information, dan citizen support berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap variabel user satisfaction, dengan nilai Fhitung sebesar 132,368 lebih besar dari nilai Ftabel sebesar 2,232 dan nilai signifikansi (Sig.) sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. 5.

Kesimpulan Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas layanan E- Government, dalam kasus ini adalah website SIMSARPRAS berkualitas baik, dengan nilai kualitas layanan berpengaruh sebesar 61,7% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan sisanya sebesar 38,3% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Pada penelitian ini juga didapatkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,785 atau 78,5%, jika melihat tingkat kekuatan korelasi antar variabel, nilai korelasi pada penelitian ini adalah berstatus kuat, karena nilai koefisien berada di rentan nilai 0,60 – 0,799. Artinya terdapat pengaruh yang kuat antara kualitas layanan E-Government dengan kepuasan pengguna.

Dari hasil uji hipotesis, diperoleh 5 hipotesis diterima, dan 2 hipotesis ditolak. Hipotesis yang diterima adalah hipotesis (H1, H3, H4, H6 dan H7), sedangkan hipotesis yang ditolak adalah hipotesis (H2 dan H5). Hasil ini mengartikan bahwa ada variabel yang tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, yaitu variabel trust dan variabel content & appearance of information.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis menyarankan kepada pengembang website SIMSARPRAS untuk memperbaiki sistemnya pada variabel yang lemah dalam memenuhi kepuasan pengguna, yaitu pada variabel trust dan variabel content & appearance of information, sehingga bisa meningkatkan kepuasan pengguna website SIMSARPRAS. Saran untuk peneliti berikutnya, penulis menyarankan menggunakan variabel yang berbeda atau penambahan variabel untuk penelitiannya, karena pada hasil penelitian ini diperoleh bahwa kepuasan pengguna pada website SIMSARPRAS dipengaruhi oleh variabel lain sebesar 38,3%.

## Daftar Pustaka

### INTERNET SOURCES:

-----  
<1% -

<http://kambing.ui.ac.id/onnopurbo/library/library-ref-eng/ref-eng-3/application/policy/wsis2005/Final%20Report%20as%20delivered.doc>

<1% -

<http://www.mutupelayanankesehatan.net/14-agenda/2645-development-of-national-quality-policy-and-strategy-in-indonesia-situational-analysis>  
<1% - [https://en.wikibooks.org/wiki/Survey\\_of\\_Communication\\_Study/Print\\_version](https://en.wikibooks.org/wiki/Survey_of_Communication_Study/Print_version)  
<1% - <https://www.science.gov/topicpages/e/e-business+e-government+i3e>  
<1% -  
<https://stats.stackexchange.com/questions/381701/can-i-combine-several-ordinal-questions-to-create-an-independent-variable?noredirect=1>  
<1% -  
[https://www.academia.edu/15589062/Development\\_of\\_an\\_evaluation\\_model\\_for\\_Question\\_Answering\\_Systems](https://www.academia.edu/15589062/Development_of_an_evaluation_model_for_Question_Answering_Systems)  
<1% - [https://globaljournals.org/GJMBR\\_Volume16/1-The-Quality-of-E-Government.pdf](https://globaljournals.org/GJMBR_Volume16/1-The-Quality-of-E-Government.pdf)  
<1% - <https://indeksprestasi.blogspot.com/search/label/pkn>  
<1% -  
<https://yamilah2014.blogspot.com/2015/01/standar-sarana-dan-prasarana-pendidikan.html>  
<1% -  
<https://www.nttsatu.com/advetorial-lembata-menuju-pemerintahan-berbasis-elektronik/>  
<1% - <https://slideplayer.info/slide/11836986/>  
<1% - <http://nonosun.staf.upi.edu/materi-kuliah/1-konsep-sia/>  
<1% - <http://repository.ub.ac.id/view/year/2016.html>  
<1% -  
[http://eprints.undip.ac.id/50766/4/Oktarisa\\_Khairiyah\\_Ar-rasily\\_22010112110075\\_Lap.KTI\\_Bab\\_3.pdf](http://eprints.undip.ac.id/50766/4/Oktarisa_Khairiyah_Ar-rasily_22010112110075_Lap.KTI_Bab_3.pdf)  
<1% - <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/jawara/article/download/1380/1131>  
<1% -  
[https://www.researchgate.net/publication/312420415\\_KUALITAS\\_LAYANAN\\_E-GOVERNMENT\\_SEBUAH\\_ANALISA\\_DI\\_PEMKOT\\_X\\_DENGAN\\_PENDEKATAN\\_E-GOVQUAL\\_DAN\\_IPA](https://www.researchgate.net/publication/312420415_KUALITAS_LAYANAN_E-GOVERNMENT_SEBUAH_ANALISA_DI_PEMKOT_X_DENGAN_PENDEKATAN_E-GOVQUAL_DAN_IPA)  
<1% -  
<https://nuumiishenthink.blogspot.com/2014/01/proposal-pengajuan-pembuatan-aplikasi-e.html>  
<1% -  
<https://rawayans.blogspot.com/2016/11/makalah-analisis-implementasi-demokrasi.html>  
<1% - <https://infoduniafilan89.blogspot.com/2010/>  
<1% -  
[https://www.academia.edu/23690638/PENERAPAN\\_KECERDASAN\\_BUATAN\\_DI\\_BERBAGAI\\_BIDANG](https://www.academia.edu/23690638/PENERAPAN_KECERDASAN_BUATAN_DI_BERBAGAI_BIDANG)  
<1% - <https://repository.ugm.ac.id/view/divisions/perpus/2005.html>  
<1% -

<https://id.123dok.com/document/y8kwdk5y-buku-juknis-panduan-simsarpras-madrasah-versi-20-tahun-2018.html>  
<1% - <https://zombiedoc.com/revolusi-mental.html>  
<1% - <http://sipagar.bnp2tki.go.id/index.php/outerapp>  
<1% - <https://id.scribd.com/doc/260469481/Sarp-Ras>  
<1% - <https://es.scribd.com/document/396724703/2-415423-4tahunan-273-pdf>  
<1% - <https://mkpsbermutukabbatang.blogspot.com/>  
<1% - <https://liliyanto.blogspot.com/feeds/posts/default>  
<1% -  
<https://www.brilio.net/creator/kuliah-di-perguruan-tinggi-negeri-ataupun-swasta-ketahui-dulu-hal-ini-958591.html>  
<1% - <http://repository.iainpurwokerto.ac.id/4062/2/TESIS%20AMIN%20HIDAYAT.pdf>  
<1% - <https://kominformo.kepriprov.go.id/index.php?page=detail&rowid=1009>  
<1% -  
<https://edoc.pub/petunjuk-teknis-rehabilitasi-ruang-kelas-tahun-2016-pdf-free.html>  
<1% -  
<https://docplayer.info/29765677-Program-rehabilitasi-ruang-kelas-untuk-mi-mts-ma.html>  
<1% - <https://rifaiphay.blogspot.com/2011/09/sim-sitem-informasi-manajemen.html>  
<1% -  
[https://eqkawamasi.blogspot.com/2012/11/tugas-akhir-benyemen-fallo-pengaruh\\_26.html](https://eqkawamasi.blogspot.com/2012/11/tugas-akhir-benyemen-fallo-pengaruh_26.html)  
<1% -  
[https://www.researchgate.net/publication/313521892\\_Keputusan\\_Penggunaan\\_Layanan\\_Bank\\_Syariah\\_Berdasarkan\\_Religiusitas\\_Dan\\_Professionalsisme](https://www.researchgate.net/publication/313521892_Keputusan_Penggunaan_Layanan_Bank_Syariah_Berdasarkan_Religiusitas_Dan_Professionalsisme)  
<1% -  
[https://www.academia.edu/3236604/ANALISA\\_PENGARUH\\_KUALITAS\\_LAYANAN\\_TERHADAP\\_LOYALITAS\\_PELANGGAN\\_DI\\_LAUNDRY\\_5ASEC\\_SURABAYA](https://www.academia.edu/3236604/ANALISA_PENGARUH_KUALITAS_LAYANAN_TERHADAP_LOYALITAS_PELANGGAN_DI_LAUNDRY_5ASEC_SURABAYA)  
<1% - <http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/632/617>  
<1% - <https://issuu.com/metrورياu/docs/120314>  
<1% -  
<https://handaramadhan94.blogspot.com/2014/12/penerapan-e-government-pada-kegiatan.html>  
1% -  
<https://ppidkemkominfo.files.wordpress.com/2012/12/instruksi-presiden-no-3-th-20031.pdf>  
<1% - <https://www.youtube.com/watch?v=ANRQrHnUgd8>  
<1% -  
[https://www.researchgate.net/publication/305783552\\_Evaluasi\\_Kualitas\\_Website\\_Universitas\\_XYZ\\_Dengan\\_Pendekatan\\_Webqual\\_Evaluation\\_of\\_XYZ\\_University\\_Website\\_Quality\\_B](https://www.researchgate.net/publication/305783552_Evaluasi_Kualitas_Website_Universitas_XYZ_Dengan_Pendekatan_Webqual_Evaluation_of_XYZ_University_Website_Quality_B)

ased\_on\_Webqual\_Approach

<1% -

<https://www.scribd.com/document/367236254/ANALISIS-KUALITAS-DAN-EFEKTIVITAS-E-GOVERNMENT-SEBAGAI-MEDIA-PELAYANAN-PUBLIK-DI-PEMERINTAH-KABUPATEN-SLEMAN-TAHUN-2013>

<1% - <http://www.digilib.its.ac.id/ITS-Undergraduate-52001130003942/28648>

<1% - <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0740624X18302752>

<1% - <http://www.konsultanstatistik.com/2009/03/regresi-linear.html>

<1% -

<https://duwiconsultant.blogspot.com/2011/11/analisis-regresi-linier-berganda.html>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/312438529\\_EVALUASI\\_KUALITAS\\_LAYANAN\\_DAN\\_KEPUASAN\\_PENGGUNA\\_INFORMASI\\_E-GOVERNMENT\\_WEBSITE\\_PADA\\_SISTEM\\_INFORMASI\\_MANAJEMEN\\_DAERAH\\_SIMDA\\_KABUPATEN\\_KOLAKA](https://www.researchgate.net/publication/312438529_EVALUASI_KUALITAS_LAYANAN_DAN_KEPUASAN_PENGGUNA_INFORMASI_E-GOVERNMENT_WEBSITE_PADA_SISTEM_INFORMASI_MANAJEMEN_DAERAH_SIMDA_KABUPATEN_KOLAKA)

<1% - <https://es.scribd.com/doc/314332534/ipi145125-pdf>

<1% - <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jika/article/download/22278/14816>

<1% -

[https://www.researchgate.net/profile/Muhammad\\_Putra9/publication/325593297\\_Analisis\\_dan\\_Perancangan\\_Sistem\\_Informasi\\_Pelayanan\\_Bagian\\_Teknologi\\_Informasi\\_Studi\\_Kasus\\_PT\\_PLN\\_Persero\\_Area\\_Ciputat/links/5b1761fca6fdcc6d3e051c2b/Analisis-dan-Perancangan-Sistem-Informasi-Pelayanan-Bagian-Teknologi-Informasi-Studi-Kasus-PT-PLN-Persero-Area-Ciputat.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Muhammad_Putra9/publication/325593297_Analisis_dan_Perancangan_Sistem_Informasi_Pelayanan_Bagian_Teknologi_Informasi_Studi_Kasus_PT_PLN_Persero_Area_Ciputat/links/5b1761fca6fdcc6d3e051c2b/Analisis-dan-Perancangan-Sistem-Informasi-Pelayanan-Bagian-Teknologi-Informasi-Studi-Kasus-PT-PLN-Persero-Area-Ciputat.pdf)

<1% - <https://docplayer.info/137401495-Bab-iii-metode-penelitian.html>

<1% -

[https://www.academia.edu/22503186/Analisis\\_Kepuasan\\_Konsumen\\_Terhadap\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_GOJEK](https://www.academia.edu/22503186/Analisis_Kepuasan_Konsumen_Terhadap_Kualitas_Pelayanan_GOJEK)

<1% - <http://alkitab.sabda.org/bible.php?book=Yoh&chapter=3>

<1% - <https://vaskoedo.wordpress.com/2010/03/20/teknik-penulisan-karya-ilmiah/>

<1% - <http://digilib.unila.ac.id/7827/5/BAB%20III.pdf>

<1% - [http://eprints.undip.ac.id/63168/4/BAB\\_3.pdf](http://eprints.undip.ac.id/63168/4/BAB_3.pdf)

<1% - <http://fatkhan.web.id/teknik-pengumpulan-data-dan-analisis-dalam-penelitian/>

<1% - <http://eprints.ums.ac.id/43801/36/Naskah%20Publikasi.pdf>

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/67278/Chapter%20III-%20VI.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<1% - <http://ejournal.stikom-bali.ac.id/index.php/knsi/article/download/561/213>

<1% - <http://repository.wima.ac.id/15824/>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/309803300\\_DETERMINAN\\_KEPUASAN\\_PENGGUNA\\_AKHIR\\_APLIKASI\\_ERP\\_FREE\\_OPEN\\_SOURCE\\_ADEMPIERE\\_PADA\\_USAHA\\_KECIL\\_MEN](https://www.researchgate.net/publication/309803300_DETERMINAN_KEPUASAN_PENGGUNA_AKHIR_APLIKASI_ERP_FREE_OPEN_SOURCE_ADEMPIERE_PADA_USAHA_KECIL_MEN)

ENGAH

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/327320823\\_Pengaruh\\_Kualitas\\_Pelayanan\\_dan\\_Promosi\\_Terhadap\\_Kepuasan\\_Pelanggan\\_pada\\_PT\\_Stainlessindo\\_Anugrah\\_Karya\\_di\\_Kota\\_Batam](https://www.researchgate.net/publication/327320823_Pengaruh_Kualitas_Pelayanan_dan_Promosi_Terhadap_Kepuasan_Pelanggan_pada_PT_Stainlessindo_Anugrah_Karya_di_Kota_Batam)

<1% - <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jsinbis/article/viewFile/12746/pdf>

<1% - <http://blog.binadarma.ac.id/ekapujiagustini/>

<1% - <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/dasi/article/download/1481/1404>

<1% - <http://thesis.umy.ac.id/datapublik/t33830.doc>

<1% - <http://scholar.unand.ac.id/18689/8/BAB%20Penutup.pdf>

<1% - <https://rika7damayanti.blogspot.com/2014/01/laporan-penelitian.html>

<1% -

<https://docplayer.info/143227214-Bab-iii-metode-penelitian-perusahaan-instansi-yang-menjadi-obyek-penelitian-data-primer-ini-meliputi.html>

<1% -

<https://www.droidlime.com/artikel/hmd-global-rilis-nokia-3-2-dan-nokia-4-2-ini-harganya.html>

<1% -

[https://www.academia.edu/27579260/PENGARUH\\_KUALITAS\\_LAYANAN\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_PELANGGAN\\_JASA\\_PENERBANGAN\\_PT\\_GARUDA\\_INDONESIA\\_AIRLINES](https://www.academia.edu/27579260/PENGARUH_KUALITAS_LAYANAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_JASA_PENERBANGAN_PT_GARUDA_INDONESIA_AIRLINES)

<1% -

[https://www.academia.edu/35897500/Analisis\\_dan\\_Uji\\_Kualitas\\_Pengguna\\_Website\\_Tokopedia.Com\\_Menggunakan\\_Metode\\_Webqual\\_case\\_Pengguna\\_Tokopedia.com\\_di\\_Universitas\\_Bandar\\_Lampung](https://www.academia.edu/35897500/Analisis_dan_Uji_Kualitas_Pengguna_Website_Tokopedia.Com_Menggunakan_Metode_Webqual_case_Pengguna_Tokopedia.com_di_Universitas_Bandar_Lampung)

<1% -

[http://www.digilib.its.ac.id/public/ITS-paper-30557-ITS-Research-Aroem%20Andajani\\_Ruang%20Baca%20FTK.pdf](http://www.digilib.its.ac.id/public/ITS-paper-30557-ITS-Research-Aroem%20Andajani_Ruang%20Baca%20FTK.pdf)

<1% - <http://submission-ccit.ilearning.me/2014/page/5/>

<1% - [https://www.webopedia.com/TERM/5/5\\_4\\_3\\_rule.html](https://www.webopedia.com/TERM/5/5_4_3_rule.html)

<1% -

<https://docplayer.info/144109987-Bab-iii-metode-penelitian-a-lokasi-penelitian-populasi-sampel-dan-teknik-penarikan-sampel-gambar-3-1-peta-lokasi-sma-negeri-4-bandung.html>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/306160502/Jurnal-Ilmiah-Manajemen-Kelas-pdf>

<1% - <https://id.scribd.com/doc/283020741/936-1948-1-SM>

<1% - [https://issuu.com/koran\\_jakarta/docs/edisi\\_631\\_-\\_20\\_maret\\_2010](https://issuu.com/koran_jakarta/docs/edisi_631_-_20_maret_2010)

<1% - <https://staim.blogspot.com/2008/12/rancangan-penelitian-kuantitatif.html>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/304677320\\_Aplikasi\\_Sparta\\_Sistem\\_Perencanaan\\_Untuk\\_Usaha\\_Kecil-Menengah](https://www.researchgate.net/publication/304677320_Aplikasi_Sparta_Sistem_Perencanaan_Untuk_Usaha_Kecil-Menengah)

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/326722336\\_EFEKTIVITAS\\_PROMOSI\\_MELALUI\\_INSTAGRAM\\_PADA\\_UMKM\\_SEKTOR\\_MAKANAN\\_DAN\\_MINUMAN\\_DI\\_KOTA\\_PEKANBARU](https://www.researchgate.net/publication/326722336_EFEKTIVITAS_PROMOSI_MELALUI_INSTAGRAM_PADA_UMKM_SEKTOR_MAKANAN_DAN_MINUMAN_DI_KOTA_PEKANBARU)

<1% - <https://harizsastrawinata.blogspot.com/feeds/posts/default>

<1% - [http://eprints.undip.ac.id/66143/4/BAB\\_III.pdf](http://eprints.undip.ac.id/66143/4/BAB_III.pdf)

<1% - <http://etheses.uin-malang.ac.id/835/7/11510096%20Bab%203.pdf>

<1% - <https://dataolah.blogspot.com/2012/08/regresi-berganda-uji-f-uji-t-dan.html>

<1% -

[https://james-bono.blogspot.com/2012/02/persepsi-konsumen-terhadap-suatu-produk\\_03.html](https://james-bono.blogspot.com/2012/02/persepsi-konsumen-terhadap-suatu-produk_03.html)

<1% -

<https://www.slideshare.net/jibrinaddifia/vol6-nor-1-analisis-pengaruh-penggunaan-peralatan-navigasi-elektronik-di-kapal-kuncowati>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/332570493\\_PENGARUH\\_INDEPENDENSI\\_PENGAWASAN\\_INTERNAL\\_TERHADAP\\_PENCEGAHAN\\_KORUPSI\\_DENGAN\\_KOMITMEN\\_ORGANISASI\\_SEBAGAI\\_VARIABEL\\_MODERASI\\_STUDI\\_PADA\\_MAHKAMAH\\_AGUNG\\_RI](https://www.researchgate.net/publication/332570493_PENGARUH_INDEPENDENSI_PENGAWASAN_INTERNAL_TERHADAP_PENCEGAHAN_KORUPSI_DENGAN_KOMITMEN_ORGANISASI_SEBAGAI_VARIABEL_MODERASI_STUDI_PADA_MAHKAMAH_AGUNG_RI)

<1% - <http://repository.unib.ac.id/8088/1/IV%2CV%2CLAMP%2CII-14-ima.FE.pdf>

<1% -

<https://www.scribd.com/document/368393525/AZAZAH-INDRIYANI-Materi-Dan-Contoh-Kasus>

<1% - <http://repository.wima.ac.id/310/5/bab%204.pdf>

<1% -

<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/41996/Chapter%20II.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

<1% -

<https://ekonomyslam.blogspot.com/2010/01/pengaruh-persepsi-nasabah-tentang.html>

<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/323123903\\_Pengukuran\\_Customer\\_Satisfaction\\_Index\\_Terhadap\\_Pelayanan\\_di\\_Century\\_Gym](https://www.researchgate.net/publication/323123903_Pengukuran_Customer_Satisfaction_Index_Terhadap_Pelayanan_di_Century_Gym)

<1% -

<https://docplayer.info/110154706-Pengaruh-kompetensi-karyawan-frontliner-terhadap-efektivitas-layanan-pada-pt-panin-bank-tbk-cabang-medan-draft-skripsi-oleh.html>

<1% -

[https://www.academia.edu/37171306/Pengaruh\\_Persepsi\\_Beban\\_Kerja\\_Terhadap\\_Kinerja\\_Karyawan\\_Pada\\_PT\\_Energy\\_Management\\_Indonesia\\_Persero\\_.pdf](https://www.academia.edu/37171306/Pengaruh_Persepsi_Beban_Kerja_Terhadap_Kinerja_Karyawan_Pada_PT_Energy_Management_Indonesia_Persero_.pdf)

<1% -

<http://repository.unhas.ac.id/bitstream/handle/123456789/8415/BAB%20III.pdf?sequence=4>



<1% - <https://skripsimahasiswa.blogspot.com/2011/11/menguji-hipotesis.html>  
<1% - <https://ichaimucu.wordpress.com/2011/10/01/tugas-metode-riset-2/>  
<1% -  
<https://aliefworkshop.com/2013/07/24/analisis-korelasi-lebih-dari-2-variabel-bebas/>  
<1% - <http://digilib.unila.ac.id/6244/16/BAB%20III.pdf>  
<1% -  
<https://baberita.blogspot.com/2018/05/ccontoh-skripsi-bab-4-hasil-penelitian.html>  
<1% -  
[https://www.academia.edu/38539687/Analisis\\_Loyalitas\\_Pelanggan\\_Pada\\_Sim\\_GSM\\_XL.pdf](https://www.academia.edu/38539687/Analisis_Loyalitas_Pelanggan_Pada_Sim_GSM_XL.pdf)  
<1% -  
[https://www.researchgate.net/publication/313878856\\_ANALISIS\\_KAPASITAS\\_FISKAL\\_DAN\\_PENGARUHNTERHADAP\\_ANGGARAN\\_BELANJA\\_MODAL\\_PADA\\_PEMERINTAH\\_DAE RAH\\_DI\\_SUMATERA](https://www.researchgate.net/publication/313878856_ANALISIS_KAPASITAS_FISKAL_DAN_PENGARUHNTERHADAP_ANGGARAN_BELANJA_MODAL_PADA_PEMERINTAH_DAE RAH_DI_SUMATERA)  
<1% - <https://id.scribd.com/doc/95289583/indeks2011-ia>  
<1% - <https://id.scribd.com/doc/266865290/Proceeirwsding-Irwns-2013-v1>  
<1% - <https://id.scribd.com/doc/273592537/SKRIPSI-KARTIKA-SIMBOLON>  
<1% -  
<https://pt.scribd.com/document/323704171/Prosiding-Seminar-Nasional-2nd-Fe-Umj-2016>  
<1% - <https://es.scribd.com/document/225563186/PDF-Januari-2008-1>  
<1% - <https://id.scribd.com/doc/65923174/16819-17087-2-PB>  
<1% -  
<https://www.scribd.com/document/368643505/Jurnal-Aplikasi-Dan-Manajemen-Vol-12-No-1-Hal-1-173>  
<1% -  
[https://www.researchgate.net/publication/329778576\\_Analisis\\_Online\\_Impulse\\_Buying\\_dengan\\_menggunakan\\_Framework\\_SOR](https://www.researchgate.net/publication/329778576_Analisis_Online_Impulse_Buying_dengan_menggunakan_Framework_SOR)  
<1% - [https://www.academia.edu/4907016/BAB\\_IV\\_HASIL\\_DAN\\_PEMBAHASAN](https://www.academia.edu/4907016/BAB_IV_HASIL_DAN_PEMBAHASAN)  
<1% -  
[https://generasi46.blogspot.com/2017/08/penggunaan-analisis-regresi-linear\\_28.html](https://generasi46.blogspot.com/2017/08/penggunaan-analisis-regresi-linear_28.html)  
<1% - <https://docplayer.info/143192116-Bab-iii-objek-dan-metode-penelitian.html>  
<1% - <http://eprints.undip.ac.id/view/year/2009.default.html>  
<1% - <https://es.scribd.com/document/338368615/adevicipur-507-1-01100000-3>  
<1% - <https://id.scribd.com/doc/268330334/Volume-III-Nomor-5-Pebruari-2013>  
<1% -  
<https://www.scribd.com/document/350604691/PROSIDING-SEMINAR-NASIONAL-SEWINDU-BPTHHBK-pdf>  
<1% - <https://ameliafitrizuhriah.blogspot.com/2016/>  
<1% -

[https://www.researchgate.net/publication/318614988\\_Analisis\\_Pengaruh\\_System\\_Quality\\_Information\\_Quality\\_Service\\_Quality\\_Terhadap\\_Net\\_Benefit\\_Pada\\_Sistem\\_KRS-Online\\_U](https://www.researchgate.net/publication/318614988_Analisis_Pengaruh_System_Quality_Information_Quality_Service_Quality_Terhadap_Net_Benefit_Pada_Sistem_KRS-Online_U)  
MM

<1% - <https://kamriantiramli.wordpress.com/2011/03/24/hipotesis/>

<1% - <http://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab5/TSA-2014-0116%205.pdf>

<1% -

[https://www.academia.edu/22842645/PENGARUH\\_KUALITAS\\_PELAYANAN\\_KINERJA\\_PEGAWAI\\_ADMINISTRASI\\_AKADEMIK\\_TERHADAP\\_KEPUASAN\\_MAHASISWA\\_FAKULTAS\\_EKONOMIKA\\_DAN\\_BISNIS\\_UNIVERSITAS\\_DIPONEGORO\\_SKRIPSI](https://www.academia.edu/22842645/PENGARUH_KUALITAS_PELAYANAN_KINERJA_PEGAWAI_ADMINISTRASI_AKADEMIK_TERHADAP_KEPUASAN_MAHASISWA_FAKULTAS_EKONOMIKA_DAN_BISNIS_UNIVERSITAS_DIPONEGORO_SKRIPSI)

<1% -

<https://id.123dok.com/document/q752p0vz-evaluasi-kualitas-layanan-situs-tiket-com-terhadap-kepuasan-pengguna-menggunakan-webqual-dan-importance-performance-analysis-ipa.html>

<1% - <http://feeds.feedburner.com/proposal-skripsi-jurnal>

<1% - <https://www.mahiroffice.com/membuat-daftar-pustaka-otomatis-pada-word/>