

## Analisis Kepuasan Pengguna Website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi Dengan Menggunakan Metode *Is Success Model*

Senni Velawati<sup>1</sup>, Ahmad Husaein<sup>2</sup>, Ronald Naibaho<sup>3</sup>

Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: <sup>1</sup> sennivelawati@gmail.com, <sup>2</sup> hu543in@gmail.com, <sup>3</sup> rhodes8083@yahoo.co.id

Email Penulis Korespondensi: hu543in@gmail.com

**Abstrak**– Website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi merupakan portal layanan yang dibangun pada tahun 2009, yang menyajikan informasi seputar pelayanan pelanggan dan informasi dalam bentuk media online yang bisa dibuka tanpa batasan waktu dan tempat. Website ini juga memberikan layanan pelanggan seperti pengecekan tagihan air bulanan pelanggan dan informasi lainnya. Peneliti menganalisis kepuasan pengguna website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan metode *Is Success Model* yang terdiri dari variabel bebas (*independen*) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan variabel terikat (*dependen*) yaitu penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*) dengan menggunakan *software* SMARTPLS dengan analisis data *Structural Equation Modelling* (SEM). Dan hasil yang didapat yaitu dari 9 hipotesis yang diajukan, 8 diterima dan 1 ditolak. Hipotesis yang ditolak yaitu kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*User satisfaction*). Selain itu dalam penelitian ini juga mengukur seberapa puas pelanggan terhadap fitur pengaduan online, dimana didapat sebanyak 86,6% pengguna menyatakan sangat puas dengan fitur pengaduan online pada website PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pengguna, Website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi, *Is Success Model*.

**Abstract**– Website PERUMDAM Tirta Mayang City of Jambi is a service portal built in 2009, which provides information about customer service and information in the form of online media that can be accessed without time and place restrictions. Website it also provides customer service such as checking the customer's monthly water bill and other information. Researchers analyzed user satisfaction on the PERUMDAM Tirta Mayang website, Jambi City, using the method *Is Success Model* which consists of independent variables (*independent*) namely system quality (*system quality*), information quality (*information quality*), service quality (*service quality*), and the dependent variable (*depend*) is the use of (*use*), user satisfaction (*user satisfaction*), net benefits (*net benefit*) by using *software* Smartpls with data analysis *Structural Equation Modelling* (SEM). And the results obtained are from the 9 hypotheses proposed, 8 accepted and 1 rejected. The hypothesis that is rejected is the quality of the system (*system quality*) on user satisfaction (*User satisfaction*). In addition, this study also measures how satisfied customers are with the online complaint feature, where as many as 86.6% of users stated that they were very satisfied with the complaint feature. online on website PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.

**Keywords:** User Satisfaction, Website of PERUMDAM Tirta Mayang Jambi City, *Is Success Model*.

### 1. PENDAHULUAN

Era informasi yang serba mudah dan cepat ini, mengharuskan kemudahan dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan. Perkembangan teknologi informasi juga membuat data yang dihasilkan menjadi melimpah. Informasi merupakan bagian yang penting pada era ini, dan juga informasi sudah sangat mudah untuk kita dapatkan [1].

Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA) Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi yang melayani masyarakat di sektor publik yang memiliki jasa air bersih perumda. Serta memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab dan akuntabel serta transparan kepada masyarakat. Website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi merupakan portal layanan yang dibangun pada tahun 2009, yang menyajikan informasi seputar pelayanan pelanggan dan informasi dalam bentuk media online yang bisa dibuka tanpa batasan waktu dan tempat. Website ini juga memberikan layanan pelanggan seperti pengecekan tagihan air bulanan pelanggan dan informasi lainnya.

Perkembangan jumlah pelanggan pada PERUMDA Air Minum Tirta Mayang Kota Jambi terdapat peningkatan pada setiap tahunnya dari tahun 2015-2020 yaitu sebesar 20,962 pelanggan. Dan jumlah pelanggan perbulannya berdasarkan data bulan Desember 2021 sampai per 1 Januari 2022 dari 11 kecamatan di kota Jambi dengan total keseluruhan 89.066 pelanggan dengan presentase 100%. Pengunjung yang mengakses website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi pada bulan November tahun 2022 sebanyak 1,479 pengunjung.

Berdasarkan pengamatan awal yang peneliti lakukan tahun 2022 pada website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi masih terdapat masalah terhadap website ini. Masalah yang timbul antara lain, informasi yang disediakan belum lengkap, fitur pengaduan online pada website ini belum berjalan maksimal dikarenakan pengguna lebih memilih menggunakan media WhatsApp untuk melakukan pengaduan online, belum adanya data klasifikasi kelompok pelanggan, selain itu pada website ini belum adanya survey kepuasan pelanggan, permasalahan tersebut akan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Salah satu indikator kesuksesan *website* adalah kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan, Kepuasan pengguna (*user satisfaction*) merupakan indikator utama pengukuran keberhasilan suatu *website*. Peneliti memberikan solusi untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cara melakukan analisis kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi menggunakan metode *Is Success Model* [2].

Dari penjelasan diatas penulis memilih metode *Is Success Model*, Metode ini adalah sebuah metode yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sebuah sistem informasi. Metode ini dianggap lebih sederhana, lengkap dan juga valid untuk mengukur kesuksesan sistem informasi, dimana dari metode tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kuesioner untuk mengukur kesuksesan implementasi suatu *website* [2].

Selanjutnya terdapat penelitian sejenis terkait dengan penelitian yang penulis lakukan yaitu:

Penelitian ini dilakukan Ardhany Nur Ervannudin 2022 yang berjudul “Analisis Kesuksesan Dengan Penerapan Model *Delone & Mclean* Pada Website Pusat Pelayanan Tugas Akhir (Ppta) Universitas Dinamika”. Hasil dari penelitian ini variabel Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap penggunaan. Pengaruhnya sebesar 56% artinya jika variabel kualitas informasi ditingkatkan maka variabel penggunaan akan meningkat sebesar 56% [3].

Penelitian ini dilakukan Bambang Sukajie 2019 yang berjudul “Analisis Kepuasan pengguna Youtube Sebagai media Pendidikan menggunakan model *delone and mclean*”. Hasil penelitian ini Hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Informasi (X1), Kualitas Sistem (X2), dan Kualitas Layanan (X3) memiliki nilai korelasi (R) yaitu sebesar 0,842 terhadap Kepuasan Pengguna (Y) artinya antara variabel independen dan dependen dalam penelitian ini memiliki hubungan yang sangat kuat [4].

Penelitian ini dilakukan Gandung Satriyono 2022 yang berjudul “Analisa Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model *Delone & Mclean*”. Hasil penelitian ini Variabel Kualitas Sistem secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitas Informasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Penggunaan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitas Layanan secara parsial memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna, Variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Penggunaan (X3), Kualitas Layanan (X4) secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) [5].

Penelitian ini dilakukan Anggia Anфина 2018 yang berjudul “Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Perhotelan Dengan Pendekatan Model *Delone And Mclean*”. Hasil penelitian ini dari tingkat kesuksesan penerapan sistem memiliki persentase sebesar 31,1 %, maka penerapan sistem tersebut dapat dikatakan tidak sukses [6].

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pada website PERUMDAM Tirta Mayang Jambi dengan menggunakan metode *Is Success Model*.
2. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas (*independen*) yaitu Kualitas informasi (*information quality*), Kualitas sistem (*system quality*), Kualitas Layanan (*service quality*) terhadap variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), Manfaat bersih (*net benefit*).
3. Untuk mengetahui berapa puas pelanggan yang memanfaatkan fitur pengaduan online pada *website* PERUMDAM Tirta Mayang kota Jambi.

Hasil dari penelitian ini diharapkan *Website* PERUMDAM TIRTA MAYANG JAMBI dapat dijadikan bahan evaluasi atau bahan pertimbangan dalam mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan *website* terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna serta manfaat bersih yang di dapat, sehingga pihak pengelola mempertahankan layanan informasi yang telah baik dan meningkatkan kinerja *website* PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.

## 2. METODOLOGI PENELITIAN

### 2.1 Tahapan Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini, susunan kerangka kerja (*frame work*) diperlukan untuk membantu memperjelas tahapan-tahapan atau sistematika yang akan dilakukan dalam menyelesaikan masalah yang akan dibahas. Adapun kerangka kerja penelitian yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Tahap ini merupakan tahap awal dari penelitian dimana penulis menentukan objek penelitian dan mengumpulkan permasalahan yang terjadi pada objek penelitian agar dapat dijadikan landasan untuk mencari literatur acuan.

2. Studi Literatur

Pada tahap ini dilakukan pencarian landasan-landasan teori yang diperoleh dari Google Scholar, Google Cendikia, Researchgate, Garuda Jurnal, Google Book, Perpustakaan Universitas Dinamika Bangsa Jambi, Repository UNAMA dan lain sebagainya untuk melengkapi konsep, pembahasan penelitian dan

meningkatkan pemahaman serta memperoleh gambaran terhadap topik penelitian, sehingga memiliki landasan dan keilmuan yang baik dan sesuai.

### 3. Konseptual Model

Penelitian ini akan menggunakan *variable* dari Model *Is Success Model* yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*), penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan manfaat bersih (*net benefit*).

### 4. Pengumpulan Data

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data dengan 3 metode yaitu Observasi, Wawancara, dan Metode Kuesioner.

### 5. Analisis Data

Pada tahap ini penulis melakukan analisis data dengan penyusunan serta perhitungan dari hasil kuesioner yang telah disebarluaskan sebelumnya, dan dilakukan pembobotan nilainya yang nantinya menghasilkan kesimpulan-kesimpulan berupa nilai dari pembobotan tersebut. Data hasil survei dianalisis dengan metode *Structural Equation Model* (SEM) melalui *software* SMART PLS.

### 6. Pembuatan Laporan

Pada tahap ini dilakukan pembuatan laporan yang disusun berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang relevan serta terarah serta merupakan tahap akhir dari penelitian, semua data yang telah didapatkan dan telah di analisis di susun secara baik lalu membuat kesimpulan terhadap seluruh kegiatan analisis yang telah dilakukan dan memiliki struktur bahasa yang baik secara sistematis di dalamnya serta memuat apa yang penulis lakukan, serta tujuan dan hasil dari penelitian tersebut dan hasil dapat dibuktikan secara ilmiah.

## 2.2 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah suatu kelompok atau kumpulan subjek atau objek yang akan digeneralisasi dalam hasil penelitian [7]. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kota Jambi yang mengakses website PERUMDAM Tirta Mayang Jambi yaitu sebanyak 1479 Orang. Sampel adalah sub kelompok atau sebagian dari populasi. Dengan mempelajari sampel peneliti akan mampu menarik kesimpulan yang dapat digeneralisasikan terhadap populasi penelitian [7]. Dalam penelitian ini penulis menggunakan *Probability Sampling* yaitu teknik *Simple Random Sampling*.

## 2.3 Besaran Sampel Yang Digunakan

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan rumus *Issac and Michel* untuk menentukan jumlah sampel yang akan menjadi target penelitian, rumus ini juga dipakai ketika suatu populasi diketahui besarnya. Berikut rumus *Issac and Michel* [8].

$$s = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \dots\dots\dots(1)$$

Dimana :

s = 283

N: 1479

$\lambda^2$  = Chi Kuadrat, dengan dk = 1, taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

d = 0,05

P = Q = 0,5

Berdasarkan populasi yang telah disebutkan sebelumnya berjumlah 1479 orang, maka didapat sampel dalam penelitian ini berjumlah 283 orang dengan tingkat *error tolerance* 5%.

## 2.4 Metode Analisis Data

*Structural equation modelling* (SEM) Merupakan teknik analisis yang memungkinkan pengujian sebuah rangkaian hubungan secara simultan. Hubungan ini dibangun antara satu atau beberapa variabel *independen* dengan satu atau beberapa variabel *dependen* [9].

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Teori Dasar Dan Hipotesis Penelitian

### 1. Teori Dasar *Is Succes Model*

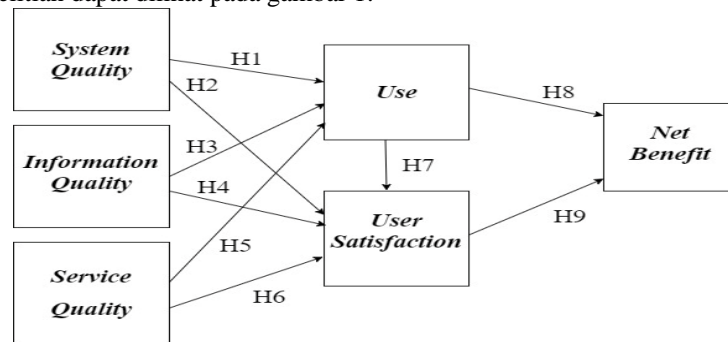
Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi, salah satunya dilakukan oleh DeLone dan McLean. DeLone dan McLean (1992) menawarkan sebuah model untuk menilai kesuksesan sistem teknologi informasi yang sering disebut dengan D&M

IS Success Model. DeLone dan McLean kemudian memperbaharui model kesuksesannya (DeLone dan McLean, 2003). DeLone dan McLean (2003) menjelaskan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan berpengaruh pada penggunaan dan kepuasan pengguna dan selanjutnya akan berpengaruh pada manfaat bersih. Penggunaan harus mendahului kepuasan pengguna, tetapi penggunaan yang positif akan mengakibatkan kepuasan pengguna yang lebih tinggi. Peningkatan kepuasan pengguna akan meningkatkan minat menggunakan, dan kemudian akan menggunakan. Manfaat bersih akan menguatkan minat menggunakan dan tingkat kepuasan pengguna [10].

2. Hipotesis Penelitian

Hipotesis selalu mengambil bentuk kalimat pernyataan dan menghubungkan secara umum maupun khusus variabel yang satu dengan yang lainnya [11].

Berikut hipotesis penelitian dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Hipotesis Penelitian Metode *Is Succes Model* [12]

Berdasarkan gambar 1, dapat diketahui bahwa :

1. H1 : Variabel kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna (*Use*)
2. H2 : Variabel kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
3. H3 : Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna (*Use*).
4. H4 : Variabel kualitas informasi (*Information Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
5. H5 : Variabel kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengguna (*Use*).
6. H6 : Variabel kualitas layanan (*Service Quality*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
7. H7 : Variabel pengguna (*Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).
8. H8 : Variabel pengguna (*Use*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).
9. H9 : Variabel kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih (*Net Benefit*).

3.2 Variabel Dan Indikator Penelitian

1) Variabel Penelitian

a. Variabel *Independen* (Bebas)

Variabel bebas adalah variabel yang menjadi penyebab atau memiliki kemungkinan teoritis berdampak pada variabel lain [13].

Dalam penelitian ini variabel bebasnya yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*), kualitas layanan (*service quality*).

b. Variabel *Dependen* (Terikat)

Variabel *dependen* merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas [13].

Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu penggunaan (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan manfaat bersih (*net benefit*).

Penjelasan definisi variabel dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Variabel Penelitian

Variabel	Penjelasan
	Kualitas sistem digunakan untuk mengukur

Variabel	Penjelasan
Kualitas Sistem ( <i>System Quality</i> ) [14]	kualitas informasi sistem itu sendiri, baik <i>software</i> maupun <i>hardware</i> . Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) [14]	Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai yang selanjutnya disebut sebagai kualitas informasi persepsi ( <i>perceived information quality</i> ).
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) [14]	Kualitas layanan digunakan sebagai sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima.
Penggunaan ( <i>Use</i> ) [14]	Penggunaan ( <i>Use</i> ) adalah penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri.
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) [14]	Kepuasan pengguna ( <i>user satisfaction</i> ) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> ) [14]	<i>Net benefit</i> adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi.

2) Indikator Penelitian

Berikut indikator penelitian dapat dilihat pada tabel 2.

**Tabel 2.** Indikator Penelitian

Variabel	Indikator	Kode Indikator
Kualitas Sistem ( <i>Sytem Quality</i> ) [12].	Kemudahan untuk digunakan ( <i>Ease of Use</i> )	X1.1
	Kehandalan Sistem ( <i>Reliability</i> )	X1.2
	Kecepatan Akses ( <i>Response Time</i> )	X1.3
Kualitas Informasi ( <i>Information Quality</i> ) [12].	Kelengkapan ( <i>Completeness</i> )	X2.1
	Relevan ( <i>Relevance</i> )	X2.2
	Akurat ( <i>Accurate</i> )	X2.3
Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) [12].	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	X3.1
	Empati ( <i>Empathy</i> )	X3.2
	Responsif ( <i>Responsiveness</i> )	X3.3
Pengguna ( <i>Use</i> ) [12].	Sifat Penggunaan ( <i>Nature of Use</i> )	Y1.1
	Frekuensi Penggunaan ( <i>Frequency of use</i> )	Y1.2
	Niat penggunaan ( <i>Intention to use</i> )	Y1.3
Kepuasan Pengguna ( <i>User Satisfaction</i> ) [12].	Efisiensi ( <i>Efficiency</i> )	Y2.1
	Keefektifan ( <i>Effectiveness</i> )	Y2.2
	Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> )	Y2.3
Manfaat Bersih ( <i>Net benefit</i> ) [12].	Meningkatkan berbagai Pengetahuan ( <i>Improved knowledge sharing</i> )	Z1.1
	Pengurangan waktu informasi ( <i>Reduce search time</i> )	Z1.2
	Kegunaan ( <i>Usefulness</i> )	Z1.3



3.3 Perancangan Kuesioner

Kuesioner atau yang sering juga disebut dengan istilah angket secara umum berupa pertanyaan atau pernyataan yang dapat dijawab sesuai dengan bentuk angket yang diberikan [12]. Berdasarkan variabel dan indikator yang telah dijelaskan, berikut kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

a. Kualitas Sistem (*System Quality*)

Berikut pertanyaan variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Kuesioner Variabel Kualitas Sistem (*System Quality*)

Indikator	Kode indikator	Pertanyaan
Kemudahan untuk digunakan ( <i>ease of use</i> ).	X1.1	Saya Merasa bahwa <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi mudah digunakan [15].
Kehandalan Sistem ( <i>Reliability</i> ).	X1.2	Saya dapat megandalkan sistem <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan [16].
Kecepatan Akses ( <i>Response Time</i> ).	X1.3	Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk mengakses <i>website</i> Perumdam Tirta Mayang Jambi [15].

b. Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Berikut pertanyaan variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Kuesioner Variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*)

Indikator	Kode indikator	Pertanyaan
Kelengkapan ( <i>Completeness</i> ).	X2.1	Saya mendapatkan data yang lengkap sesuai dengan kebutuhan [15].
Relevan ( <i>Relevance</i> ).	X2.2	Berbagai informasi yang disajikan pada <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi sudah relevan dengan kebutuhan saya [15]
Akurat ( <i>Accurate</i> ).	X2.3	Informasi yang disajikan pada <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi sudah akurat [15].

c. Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Berikut pertanyaan variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*) dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Kuesioner Variabel Kualitas Layanan (*Service Quality*)

Indikator	Kode indikator	pertanyaan
Jaminan ( <i>Assurance</i> ).	X3.1	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem pada <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi [15].
Empati ( <i>Empathy</i> ).	X3.2	Sistem memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi saya [15].
Responsif ( <i>responsive</i> ).	X3.3	Sistem memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya [16].

d. Penggunaan (*Use*)

Berikut pertanyaan variabel Penggunaan (*Use*) dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Kuesioner Variabel variabel Penggunaan (*Use*)

Indikator	Kode indikator	Pertanyaan
Sifat Penggunaan ( <i>Nature of use</i> ).	Y1.1	Saya menggunakan <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi untuk mencari informasi tentang pelayanan air yang tersedia [15].
Frekuensi Penggunaan ( <i>Frequency of use</i> ).	Y1.2	Saya sering mengunjungi <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi [15].
Niat Penggunaan ( <i>Intention to use</i> ).	Y1.3	Saya sering mengakses <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan air yang tersedia [15].

e. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Berikut pertanyaan variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) dapat dilihat pada tabel 7.

**Tabel 7.** Kuesioner Variabel Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

Indikator	Kode indikator	Pertanyaan
Efisiensi ( <i>Efficiency</i> ).	Y2.1	Tampilan pada <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi membantu saya dalam melakukan pencarian informasi dengan cepat [16].
Keefektifan ( <i>Effectiveness</i> ).	Y2.2	<i>Website</i> Perumdam Tirta Mayang Jambi membantu saya mendapatkkn informasi yang tepat [16].
Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ).	Y2.3	Saya merasa puas dengan fitur pengaduan online pada <i>website</i> PERUMDAM Tirta mayang Jambi [16].

f. Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Berikut pertanyaan Manfaat Bersih (*Net Benefit*) dapat dilihat pada tabel 8.

**Tabel 8.** Kuesioner Variabel Manfaat Bersih (*Net Benefit*)

Indikator	Kode Indikator	Pertanyaan
Meningkatkan berbagai Pengetahuan ( <i>Improved knowledge sharing</i> ).	Z1.1	Sistem informasi <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi dapat meningkatkan pengetahuan tentang pelayanan di bidang air [16]
Pengurangan waktu informasi ( <i>Reduce search time</i> ).	Z1.2	Sistem informasi <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi dapat mengurangi waktu dalam pencarian informasi.[16]
Kegunaan ( <i>Usefulness</i> ).	Z1.3	Sistem informasi <i>website</i> PERUMDAM Tirta Mayang Jambi sangat berguna untuk kebutuhan informasi saya[16]

### 3.4 Evaluasi *Outer Model* (Model Pengukuran)

1. Uji *Validitas Konvergen*

Nilai Uji *Validitas Konvergen* dapat dilihat pada gambar 2.

	Net Benefit (Z1)	Quality Information (X2)	Service Quality (X3)	System Quality (X1)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)
X1.1				0.762		
X1.2				0.847		
X1.3				0.836		
X2.1		0.794				
X2.2		0.888				
X2.3		0.812				
X3.1			0.790			
X3.2			0.820			
X3.3			0.766			
Y1.1					0.860	
Y1.2					0.846	
Y1.3					0.793	
Y2.1						0.889
Y2.2						0.892
Y2.3						0.893
Z1.1	0.868					
Z1.2	0.896					
Z1.3	0.791					

**Gambar 2.** Nilai *Outer Loading*

Pada gambar 2 menunjukkan bahwa semua *Outer Loadings* memiliki nilai lebih tinggi > 0,7, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua indikator telah memenuhi kriteria *validitas konvergen* karena indikator untuk semua variabel sudah tidak ada yang di eliminasi dari model dan dapat dikategorikan baik.

2. Uji *Validitas Diskriminan*

Nilai Uji *Validitas Diskriminan* dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 3. Nilai Crossloadings

	Net Benefit (Z1)	Information Quality (X2)	Service Quality (X3)	System Quality (X1)	Use (Y1)	User Satisfaction (Y2)
X1.1	0.430	0.547	0.534	0.762	0.388	0.344
X1.2	0.546	0.580	0.538	0.847	0.444	0.391
X1.3	0.537	0.650	0.514	0.836	0.493	0.525
X2.1	0.515	0.794	0.571	0.573	0.470	0.616
X2.2	0.573	0.888	0.632	0.656	0.600	0.597
X2.3	0.588	0.812	0.672	0.592	0.551	0.501
X3.1	0.419	0.574	0.790	0.502	0.451	0.500
X3.2	0.436	0.573	0.820	0.488	0.470	0.506
X3.3	0.424	0.631	0.766	0.540	0.525	0.486
Y1.1	0.510	0.558	0.536	0.507	0.860	0.657
Y1.2	0.459	0.561	0.470	0.366	0.846	0.625
Y1.3	0.561	0.507	0.518	0.488	0.793	0.573
Y2.1	0.634	0.640	0.565	0.545	0.688	0.889
Y2.2	0.576	0.577	0.525	0.395	0.631	0.892
Y2.3	0.553	0.619	0.588	0.459	0.664	0.893
Z1.1	0.868	0.601	0.466	0.609	0.564	0.607
Z1.2	0.896	0.580	0.474	0.507	0.554	0.594
Z1.3	0.791	0.533	0.438	0.467	0.438	0.478

Gambar 3 menunjukkan bahwa indikator yang memiliki loading factor atau nilai korelasi lebih besar terhadap variabel lainnya dibandingkan ke variabel lainnya, dapat dikatakan bahwa syarat uji diskriminan validitas terpenuhi atau memiliki model yang baik dengan melihat nilai *cross loadings*.

3. Uji Validitas Diskriminan Nilai AVE

Nilai uji validitas diskriminan dengan nilai AVE dapat dilihat pada gambar 4.

	Average Variance Extracted (AVE)
Net Benefit (Z1)	0.727
Quality Information (X2)	0.693
Service Quality (X3)	0.627
System Quality (X1)	0.666
Use (Y1)	0.695
User Satisfaction (Y2)	0.794

Gambar 4. Nilai AVE

Gambar 4 menunjukkan dapat diketahui bahwa nilai AVE dari setiap variabel memiliki nilai > 0,5. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap variabel memiliki validitas diskriminan yang tinggi dan sudah memenuhi kriteria uji validitas diskriminan dengan nilai AVE.

4. Uji Reliabilitas

Nilai *Composite Reliability* dan *cronbach alpha* dapat dilihat pada gambar 5.

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability
Net Benefit (Z1)	0.812	0.889
Quality Information (X2)	0.777	0.871
Service Quality (X3)	0.703	0.835
System Quality (X1)	0.751	0.856
Use (Y1)	0.780	0.872
User Satisfaction (Y2)	0.871	0.920

Gambar 5. Nilai Cronbach Alpha Dan Composite Reliability

Gambar 5 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* untuk semua variabel pada penelitian ini telah memenuhi kriteria yang ditetapkan yaitu *composite reliability* > 0,60 dan *cronbach alpha* > 0,70, sehingga dapat dikatakan bahwa semua variabel dalam penelitian ini reliabel.



### 3.3 Evaluasi Inner Model (Model Struktural)

1. Uji *R-Square* (R2)

Nilai *R-Square* dapat dilihat pada gambar 6.

Matrix	R Square	R Square Adjusted
Net Benefit (Z1)	0.470	0.466
Use (Y1)	0.462	0.456
User Satisfaction (Y2)	0.631	0.626

Gambar 6. Nilai *R-Square*

Pada gambar 6 dapat diketahui bahwa nilai variabel manfaat bersih (*net benefit*) memiliki nilai *R-Square* sebesar 0,470 yaitu memiliki pengaruh sedang, nilai *R-Square* pada variabel penggunaan (*use*) memiliki nilai 0,462 yaitu memiliki pengaruh sedang, dan pada variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) memiliki nilai 0,631 berarti pengaruhnya sedang. Hal ini berarti bahwa variabel penggunaan dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel manfaat bersih.

2. Uji *F-Square* (F2)

Nilai *R-Square* dapat dilihat pada gambar 7.

Matrix	f Square
Net Benefit (Z1)	
Quality Information (X2)	0.092
Service Quality (X3)	0.051
System Quality (X1)	0.008
Use (Y1)	0.063
User Satisfaction (Y2)	0.178

Gambar 7. Nilai *F-Square*

Dari gambar 7 dapat disimpulkan, yaitu :

- Variabel yang memiliki pengaruh kecil yaitu :  
 Kualitas sistem (*system quality*) terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).  
 variabel kualitas layanan (*service quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) dan penggunaan (*use*).  
 variabel kualitas informasi (*information quality*) terhadap penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
- Variabel penggunaan (*use*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).  
 Variabel yang memiliki pengaruh sedang yaitu variabel kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap manfaat bersih (*net benefit*).
- Variabel yang memiliki pengaruh besar yaitu penggunaan (*use*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

### 3.4 Uji Hipotesis

1. Uji Hipotesis *Bootstrapping Software SMARTPLS* dapat dilihat pada gambar 8.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O /STDEV)	P Values
Quality Information (X2) -> Use (Y1)	0.386	0.389	0.072	5.396	0.000
Quality Information (X2) -> User Satisfaction (Y2)	0.308	0.303	0.088	3.496	0.000
Service Quality (X3) -> Use (Y1)	0.257	0.257	0.066	3.905	0.000
Service Quality (X3) -> User Satisfaction (Y2)	0.132	0.131	0.067	1.979	0.024
System Quality (X1) -> Use (Y1)	0.098	0.100	0.056	1.747	0.041
System Quality (X1) -> User Satisfaction (Y2)	-0.052	-0.040	0.066	0.786	0.216
Use (Y1) -> Net Benefit (Z1)	0.272	0.269	0.072	3.794	0.000
Use (Y1) -> User Satisfaction (Y2)	0.490	0.488	0.046	10.669	0.000
User Satisfaction (Y2) -> Net Benefit (Z1)	0.459	0.463	0.069	6.626	0.000

Gambar 8. Nilai Uji Hipotesis *Software SMARTPLS*

Berdasarkan pada gambar 8 dapat dilihat bahwa dari 9 hipotesis yang diajukan hanya 1 yang ditolak dalam penelitian ini yaitu hipotesis ke 2 kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna karena nilai *T-statistics* < 1,96 dan nilai *P-values* > 0,05

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut; Penelitian ini menggunakan metode *Is Success Model* dengan 6 variabel yang terdiri dari variabel bebas (*independent*) yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*) dan variabel terikat (*dependen*) yaitu pengguna (*use*), kepuasan pengguna (*user satisfaction*), manfaat bersih (*net benefit*). Untuk mengetahui tingkat kepuasan website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi, peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada pengguna website tersebut yang mana telah terkumpul sebanyak 283 responden sebagai sampel dalam penelitian ini kemudian kuesioner tersebut diolah menggunakan *software SMARTPLS* serta dilakukan analisis SEM untuk melakukan uji instrumen, dan uji hipotesisnya *bootstrapping* dengan *software SMARTPLS* untuk mengetahui tingkat kepuasan website PERUMDAM Tirta Mayang Kota Jambi. Pada penelitian ini ada 9 hipotesis yang diajukan, 8 diterima dan 1 ditolak. Penelitian ini juga mengetahui berapa puas pelanggan yang memanfaatkan fitur pengaduan online pada website perumdami tirta mayang kota jambi, berikut hasil data penelitian : Di simpulkan bahwa sebanyak 135 responden (47,7%) menyatakan sangat puas dengan fitur pengaduan online pada website PERUMDAM Tirta Mayang Jambi, 110 responden (38,9%) menyatakan puas dengan fitur pengaduan online, 5 responden (1,8%) menyatakan tidak puas dengan fitur pengaduan *online*, dan 1 responden (0,4%) menyatakan sangat tidak puas dengan fitur pengaduan online pada website PERUMDAM Tirta Mayang Jambi.

## REFERENCES

- [1] Munandar, “Analisis Pengukuran Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0 Dan Importance ...,” *Sist. Inf. Tugas Akhir*, p. 152, 2019, [Online]. Available: <http://sitasi.uin-suska.ac.id/index.php/tasi/article/view/1190>.
- [2] D. Pertiwi, F. R. Sejati, and S. Prasetianingrum, “Analisis Kesuksesan Sistem E-Commerce Yang Berpartisipasi Pada Harbolnas,” *JIMFE (Jurnal Ilm. Manaj. Fak. Ekon.*, vol. 6, no. 2, p. Inpress, 2020, doi: 10.34203/jimfe.v6i2.2610.
- [3] A. Kesuksesan *et al.*, “McLean Pada Website Pusat Pelayanan Tugas Akhir ( PPTA ),” vol. 11, no. 1, pp. 132–137, 2022.
- [4] B. Sukajie, F. A. Laksono, A. Mubarok, S. Susanti, A. Kurniawan, and U. Bsi, “Analisis Kepuasan Pengguna Youtube Sebagai Media Pendidikan Menggunakan Model DeLone Dan McLean,” *J. Responsif*, vol. 1, no. 1, pp. 46–52, 2019.
- [5] G. Satriyono, M. Rukmini, E. P. Prastiwi, and N. D. Kristina, “Shopeepaylater User Satisfaction Analysis

- Using Delone & Mclean Model Analisa Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Manag. Stud. Entrep. J.*, vol. 3, no. 5, pp. 2849–2954, 2022, [Online]. Available: <http://journal.yrpiipku.com/index.php/msej>.
- [6] A. Anfina, F. N. Salisah, and I. Permana, “Analisa Kesuksesan Penerapan Sistem Perhotelan Dengan Pendekatan Model Delone and Mclean,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 4, no. 1, pp. 56–59, 2018.
- [7] L. Arlina, D. Z. Abidin, and E. Rasywir, “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Edmodo Sebagai Media Pembelajaran Dengan Metode Is Success Model .,” *J. Manaj. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 8, 2022.
- [8] F. Nelwan, L. Mananeke, and H. Tawas, “Analisis Faktor Determinan Keputusan Pembelian Digerai Starbucks Manado Town Square,” *J. EMBA J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 7, no. 4, pp. 5147–5156, 2019.
- [9] H. Prapcoyo, M. As’ad, and F. R. Kodong, “Analisis Penerimaan Dan Kepuasan Pengguna Web Upnyk Bagi Mahasiswa Sistem Informasi Semester 1-4 Menggunakan Technology Acceptance Model (Tam) Dan Partial Least Square (Pls),” *Semin. Nas. Inform. 2018*, vol. 2018, no. November, pp. 213–222, 2018, [Online]. Available: [www.upnyk.ac.id](http://www.upnyk.ac.id).
- [10] L. S. Wara, L. Kalangi, and H. Gamaliel, “Jurnal Riset Akuntansi dan Auditing Goodwill,” *J. Ris. Akunt. dan Audit. “GOODWILL,”* vol. 12, no. 1, pp. 38–50, 2021.
- [11] M. T. Haning, “Pengaruh Trust Dan Perceived Ease Of Use Terhadap Intention Kaum Milenial Dalam Menggunakan Aplikasi E-Commerce Shopee Yang Dimediasi Oleh Perceived Of Usefulness,” *J. Ilm. Manaj. Kesatuan*, vol. 9, no. 1, pp. 1–8, 2021, doi: 10.37641/jimkes.v9i1.416.
- [12] M. Rosario B, M. Istoningtyas, and F. Febrianti, “Analisis Kualitas Website Samsat Jambi Menggunakan Metode Delone and Mclean,” *Rabit J. Teknol. dan Sist. Inf. Univrab*, vol. 6, no. 2, pp. 138–144, 2021, doi: 10.36341/rabit.v6i2.1743.
- [13] N. Purwanto, “Variabel Dalam Penelitian Pendidikan,” *J. Teknodik*, vol. 6115, pp. 196–215, 2019, doi: 10.32550/teknodik.v0i0.554.
- [14] A. Safitri, D. Z. Abidin, and E. Rasywir, “Analisis Kualitas Layanan , Kualitas Sistem , Kualitas Informasi Terhadap Pengguna Goggle Meet,” *J. Manaj. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. x, pp. 1–11, 2022.
- [15] A. A. Rismayadi, D. K. Dewi, and I. F. Anshori, “Analisis Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean,” *J. Responsif*, vol. 2, no. 2, pp. 191–197, 2020, [Online]. Available: <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jti>.
- [16] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, “Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile,” *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2020.