

**ANALISIS PENGARUH *SYSTEM QUALITY*,
SERVICE QUALITY, *INFORMATION QUALITY*,
PERCEIVED EASE TO USE, DAN *USEFULNESS*
PROGRAM E-SAMSAT TERHADAP
KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR**

(Studi Kasus Di Samsat Jakarta Selatan)

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya



Frlia Wiranti

165030401111037

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PERPAJAKAN
MALANG
2021**



MOTTO

“There is only one thing that makes a dream impossible to achieve: The fear of failure”

Ur - Paulo Coelho

“and He is with you wherever you are”

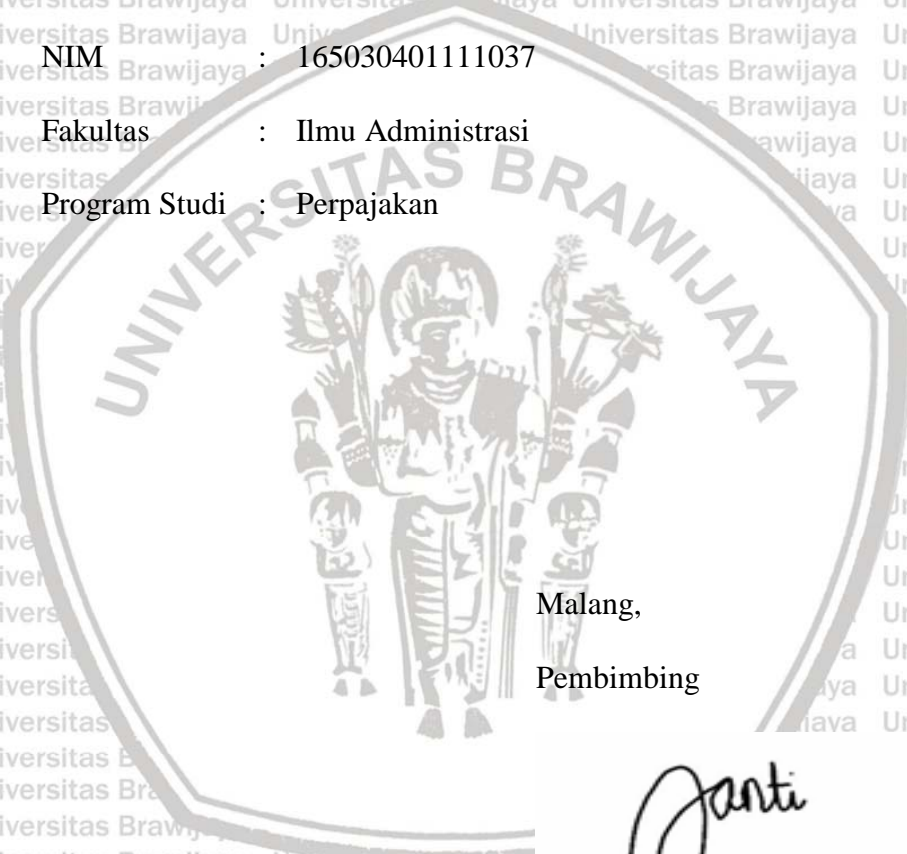
U - Alquran (57:4)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Pengaruh *System Quality, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, Dan Usefulness*
Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak
Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Jakarta Selatan)

Disusun Oleh : Frilia Wiranti
NIM : 165030401111037
Fakultas : Ilmu Administrasi
Program Studi : Perpajakan



Malang,
Pembimbing

Dessanti Putri Sekti Ari SE., MSA., Ak
NIP. 198812232015042001

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 24 Juni 2021

Jam : 07:00

Skripsi Atas Nama : Frilia Wiranti

Judul : Analisis Pengaruh *System Quality*, *Service Quality*,
Information Quality, *Perceived Ease To Use*, Dan
Usefulness Program E-Samsat Terhadap Kepuasan
Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di
Samsat Jakarta Selatan)

Dan dinyatakan

Majelis Penguji

Ketua

Dessanti Putri Sekti Ari SE., MSA., Ak

NIP. 198812232015042001

Anggota

Anggota

Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., MAP

Latifah Hanum, SE, MSA, Ak

NIP.197705022002121003

NIP. 2014058406172001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Perceived Ease To Use*, Dan *Usefulness* Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Jakarta Selatan)” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digunakan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 10 Juni 2021

Yang Membuat Pernyataan



Frilia Wiranti

NIM.165030401111037

RINGKASAN

Frilia Wiranti, 2021, **Analisis Pengaruh *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Perceived Ease To Use*, Dan *Usefulness* Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Jakarta Selatan)**, Dessanti Putri Sekti Ari, SE.,MSA.,Ak

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara. Pajak terdiri menjadi dua yaitu pajak pusat dan daerah. Pajak pusat atau bisa juga disebut sebagai pajak negara adalah pajak yang dikelola oleh Pemerintah pusat Sementara Pajak Daerah dipergunakan untuk keperluan daerah. Diantara sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Program E-Samsat merupakan pengembangan dari sistem pelayanan SAMSAT yang telah ada sebelumnya, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor SAMSAT Kabupaten atau Kota setempat, namun sekarang dapat diakses pada semua layanan SAMSAT di DKI Jakarta, khususnya di Kota Jakarta Selatan. Adapun untuk mengetahui bagaimana nilai kualitas dari suatu layanan tentu diperlukan metode atau cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan produk/ jasa tersebut. *IS Success* model meneliti sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi dengan variabel *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality* dan adapun dalam penelitian yang lain disebutkan bahwa *Perceived Ease To Use*, Dan *Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Perceived Ease To Use*, Dan *Usefulness* terhadap kepuasan pengguna. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner formulir daring seperti *Google Form* kepada 100 responden wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan dengan menggunakan metode penentuan sampel *purposive sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel variabel *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Perceived Ease To Use*, Dan *Usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

KATA KUNCI: *IS Success*, *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Perceived Ease To Use*, *Usefulness*, Kepuasan Konsumen

SUMMARY

Frilia Wiranti, 2021, **Analysis of the Effect of System Quality, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, and Usefulness of the E-Samsat Program on Satisfaction of Motor Vehicle Taxpayers (Case Study in Samsat, South Jakarta)**, Dessanti Putri Sekti Ari, SE.,MSA.,Ak

Taxes are one of the largest sources of revenue for the State. Taxes consist of two, namely central and local taxes. Central tax or it can also be referred to as state tax is a tax that is managed by the central government while local taxes are used for regional needs. Among the sources of Regional Original Revenue (PAD) originating from the local tax sector which are quite important and potential are Motor Vehicle Tax (PKB) and Motor Vehicle Title Fee. The E-Samsat program is a development of the existing SAMSAT service system, where vehicle data that previously could only be accessed at the local SAMSAT Regency or City office, can now be accessed on all SAMSAT services in DKI Jakarta, especially in the City of South Jakarta. As for knowing how to value the quality of a service, of course, we need a method or method that can be used to measure the level of service quality of the product / service. The IS Success model examines a model used to measure the success of an information system with the variables System Quality, Service Quality, Information Quality and while in another study it is stated that Perceived Ease To Use, and Usefulness affect user satisfaction.

This study aims to examine the effect of System Quality, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, and Usefulness on user satisfaction. This type of research is quantitative research. Collecting data in this study was carried out by distributing online form questionnaires such as Google Form to 100 motor vehicle taxpayers who paid motor vehicle tax payments through E-SAMSAT, South Jakarta City using purposive sampling method.

The results showed that the variables of System Quality, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, and Usefulness had an effect on user satisfaction.

KEY WORDS: IS success, system Quality, service quality, information quality, perceived ease to use, usefulness, user satisfaction.

DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kontribusi Penelitian.....	10
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II. 1. Tinjauan Empiris.....	12
II.2 Tinjauan Teori.....	20
II.2.1 Pajak.....	20
II.2.1.1 Definisi Pajak	20
II.2.1.2 Fungsi Pajak	21
II.2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak	22
II.2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).....	23
II.2.2 E- Government.....	29
II.2.2.1 Pengertian <i>E-Government</i>	29
II.2.2.2 Tujuan <i>E-Government</i>	31
II.2.2.3 Penerapan <i>E-Government</i>	31

II.3 Teori IS Success Delone dan Mclean	32
II.4 Model Penelitian	33
II.5 Model Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN	39
III.1 Jenis Penelitian	39
III.2 Lokasi Penelitian	39
III.3 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran	40
III.3.1 Variabel Penelitian	40
III.3.1.1 Variabel Independen (Bebas)	40
III.3.1.2 Variabel Dependen (Terikat)	41
III.3.2 Definisi Operasional	41
III.3.2.1 <i>System Quality</i>	41
III.3.2.2 <i>Service Quality</i>	42
III.3.2.3 <i>Information Quality</i>	42
III.3.2.4 <i>Perceived Ease To Use</i>	43
III.3.2.5 <i>Usefulness</i>	43
III.3.2.6 Kepuasan Pengguna	44
III.4 Skala Pengukuran	49
III.5 Populasi dan Sampel	50
III.5.1 Populasi	50
III.5.2 Sampel	50
III.6 Teknik Pengumpulan Data	52
III.6.1 Jenis dan Sumber Data	52
III.6.1.1 Jenis Data	52
III.6.1.2 Sumber Data	53
III.7 Metode Pengumpulan Data	54
III.7.1 Instrumen Penelitian	54
III.8 Teknik Analisis Data	55
III.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	55
III.8.2 Uji Validasi dan Reliabilitas	56
III.8.2.1 Uji Validasi	56

III.8.2.2 Uji Reliabilitas	57
III.8.3 Uji Asumsis Klasik	57
III.8.3.1 Uji Normalitas	57
III.8.3.2 Uji Multikoloniaritas	58
III.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas	59
III.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda	59
III.8.4.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda	59
III.8.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	60
III.8.6 Penguji Hipotesis	61
III.8.6.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik F)	61
III.8.6.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji Statistik t)	61
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	63
IV.1.1 Karakteristik Geografis Kota Jakarta Selatan	63
IV.1.2 Sejarah Singkat Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	64
IV.1.3 Visi, Misi dan Motto Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan	65
IV.1.4 Wilayah Kerja Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan	65
IV.2 Teknik Analisis Data	66
IV.2.1 Analisis Statistik Deskriptif	66
IV.2.2 Gambar Umum Responden	66
IV.2.3 Distribusi Frekuensi Tabel	69
IV.3 Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas	78
IV.3.1 Hasil Uji Validitas	78
IV.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	81
IV.4 Uji Asumsi Klasik	83
IV.4.1 Hasil Uji Normatif	83
IV.4.2 Hasil Uji Multikoloniaritas (VIF)	84
IV.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	85
IV.5 Analisis Regresi Linier Berganda	86
IV.5.1 Hasil Uji Analisis Linier Berganda	86
IV.6 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)	88

IV.7 Penguji Hipotesis.....	89
IV.7.1 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik f).....	89
IV.7.2 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji Statistik t).....	90
IV.8 Pembahasan Hasil Penelitian	91
IV.8.1 Pengaruh <i>System Quality</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	92
IV.8.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	93
IV.8.3 Pengaruh Pengaruh <i>Information Quality</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	94
IV.8.4 Pengaruh <i>Perceived Ease To Use</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	95
IV.8.5 Pengaruh <i>Usefulness</i> Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor	95
BAB V PENUTUP	97
V.1 Kesimpulan.....	97
V.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Wajib Pajak (WP) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Provinsi DKI Jakarta 2015-2019..... 2

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... 15

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Pengukuran..... 45

Tabel 3.2 Skala *Liket*..... 49

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia..... 67

Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 68

Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 68

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *System Quality* (X1)..... 69

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Service Quality* (X2)..... 71

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Information Quality* (X3)..... 72

Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Perceived Ease To Use* (X4) 74

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Usefulness* (X5)..... 75

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna (Y)..... 77

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas *System Quality* (X1)..... 78

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas *Service Quality* (X2) 79

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas *Information Quality* (X3)..... 79

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas *Perceived Ease To Use* (X4)..... 80

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas *Usefulness* (X5)..... 80

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas kepuasan pengguna (Y)..... 81

Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel *System Quality* (X1)..... 81

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality* (X2)..... 81

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality* (X3) 82

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas *Perceived Ease To Use* (X4) 82

Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas *Usefulness* (X5)..... 82

Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)..... 82

Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolinieritas 84

Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas 85

Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda..... 86

Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2) 88

Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan..... 89

Tabel 4.27 Hasil Uji Parsial..... 90



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penerimaan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Jakarta Selatan Tahun Anggaran 2016-2019.....	3
Gambar 2.1 Model Konsep.....	34
Gambar 2.2 Model Hipotesis.....	34
Gambar 4.1 Grafik Normal Plot.....	83



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... 101

Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden.....106

Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X..... 108

Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Y.....118

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel *System Quality* (X1)..... 121

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality* (X2)..... 121

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality* (X3)..... 122

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Ease To Use* (X4).....123

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas *Usefulness* (X5) 124

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y) 125

Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *System Quality* (X1).....127

Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Service Quality* (X2) 127

Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Information Quality* (X3).....127

Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Perceived Ease To Use* (X4)..... 127

Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Usefulness* (X5).....127

Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)..... 127

Lampiran 17. Distribusi Jawaban Responden Variabel *System Quality* (X1)....127

Lampiran 18. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Service Quality* (X2).... 129

Lampiran 19. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Perceived Ease To Use*
(X4)..... 131

Lampiran 20. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Usefulness* (X5)133

Lampiran 21. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y)
..... 134

Lampiran 22. Hasil Koefisien Determinan (R^2)..... 135

Lampiran 23. Hasil Uji t dan multikol135

Lampiran 24. Daftar Riwayat Hidup..... 136

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar Negara. Hal ini terlihat dari Anggaran Pendapatan Belanja Negara (APBN) tahun 2020 dengan pendapatan Negara di Indonesia sebesar Rp 2.739,2 triliun. pajak menyumbang penghasilan sebesar Rp 1.198,8 triliun ini berarti pajak menyumbang 85% dari seluruh penerimaan Negara yang diungkapkan oleh Kementerian Keuangan Republik Indonesia tahun 2016 (<https://www.kemenkeu.go.id/apbn2020>).

Pajak terdiri menjadi dua yaitu pajak pusat dan daerah. Pajak pusat atau bisa juga disebut sebagai pajak negara adalah pajak yang dikelola oleh Pemerintah pusat (Direktorat Jenderal Pajak atau DJP) dengan ketentuan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Sementara Pajak Daerah dipergunakan untuk keperluan daerah dengan kontribusi wajib dari Orang Pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU Nomor 34 Tahun 2000 yang telah diubah dengan UU Nomor 28 Tahun 2009. Dengan adanya kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mengelola keuangan daerah secara tertib dan benar sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka diharapkan seluruh objek penerimaan daerah, baik berupa pajak, retribusi maupun berbagai penerimaan daerah lainnya yang sah dapat dioptimalkan. Diantara sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Lubis, 2018).

Jumlah Kendaraan Bermotor di ibukota Jakarta setiap tahun terus meningkat, peningkatan ini menunjukkan bahwa Wajib Pajak (WP) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah DKI Jakarta juga selalu meningkat. Jumlah kendaraan bermotor tidak termasuk kendaraan TNI, Polri dan *Corps Diplomatic* di DKI Jakarta dari tahun ke tahun senantiasa mengalami kenaikan (BPS, 2017).

Tabel 1.1 Data Jumlah Wajib Pajak (WP) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Provinsi DKI Jakarta 2015-2019

Tahun	Jakarta Barat	Jakarta Pusat	Jakarta Selatan	Jakarta Timur	Jakarta Utara
2015	2,035,283	1,057,655	1,950,914	2,246,119	1,407,093
2016	2,122,656	1,080,261	1,995,784	2,429,512	1,477,164
2017	1,131,581	1,532,460	2,214,971	2,111,144	2,473,921
2018	1,164,845	1,618,506	2,318,339	2,145,907	2,628,949
2019	2,388,875	1,207,152	2,232,554	2,749,437	1,684,406
Jumlah	8,843,240	6,496,034	10,712,562	11,682,119	9,671,533

Sumber: Pra Wawancara dengan BPRD, 2020.

Dapat dilihat pada Tabel 1 selama lima tahun terakhir terdapat data jumlah wajib pajak PKB yang fluktuatif terutama pada tahun 2017 dan 2019 terjadi penurunan wajib pajak PKB. Adapun dari lima Kota Administratif Provinsi DKI Jakarta, Wajib pajak terbanyak pada 2019 berada di Kota Jakarta Timur dengan 26,7 persen dan yang terkecil adalah Jakarta Pusat dengan 11,7 persen, hanya Jakarta Selatan yang cenderung stabil. Meningkatnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor akan meningkatkan jumlah wajib pajak, mengakibatkan

terjadinya peningkatan penerimaan di sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) (Bintary, 2020).

Gambar 1.1 Penerimaan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Jakarta Selatan Tahun Anggaran 2016-2019



Sumber: <http://data.jakarta.go.id>, 2020.

Dari Gambar 1.1 tersebut terlihat persentase penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Jakarta Selatan dari tahun 2016 sampai 2019 cenderung fluktuatif, kecuali persentase tahun 2019 mengalami penurunan yang signifikan. Adapun dari Tabel 1.1 pada tahun 2019 Kota Jakarta Selatan mempunyai jumlah wajib pajak PKB kedua terbanyak dari seluruh Provinsi DKI Jakarta. Namun, Pada Gambar 1.1 terjadi penurunan penerimaan PKB yang signifikan.

Untuk menunjang kelancaran proses pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) demi meningkatkan penerimaan Pajak Daerah maka harus diimbangi dengan usaha-usaha yang lebih efisien. Sehingga mendorong pemerintah mengoptimalkan pelayanan dalam pembayaran pajak. Sehingga mendorong pemerintah mengoptimalkan pelayanan dalam pembayaran pajak. (Binatry, 2020). Adapun sistem administrasi pajak yang berbasis teknologi informasi akan memudahkan pelayanan dan pengawasan kepada Wajib Pajak serta menambah produktivitas kinerja petugas pajak. sistem ini akan memungkinkan setiap proses perpajakan menjadi lebih terukur dan terkontrol.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menyatakan bahwa pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi dalam proses pemerintahan dimaksudkan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan meningkatkan layanan publik. Dalam rangka memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar lebih mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan dengan membuat terobosan melalui program E-Samsat (Hertiarni, 2016). Program E-Samsat merupakan pengembangan dari sistem pelayanan SAMSAT yang telah ada sebelumnya, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor SAMSAT Kabupaten atau Kota setempat, namun sekarang dapat diakses pada semua layanan SAMSAT di DKI Jakarta, khususnya di Kota Jakarta Selatan.

Program E-samsat mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas (Silalahi et al., 2015). Jika wajib pajak diberikan kemudahan, kenyamanan, dan kehandalan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor maka wajib pajak merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Pengukuran kualitas layanan dapat diukur dengan berbagai metode pengukuran kualitas layanan. Kualitas layanan lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas, dan level atau tingkat.

Adapun untuk mengetahui bagaimana nilai kualitas dari suatu layanan tentu diperlukan metode atau cara yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kualitas layanan produk/ jasa tersebut. Delone dan McInane (2003) menyebutkan bahwa dalam IS *Success* model meneliti sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi. IS *Success* adalah Sistem Informasi (IS) teori yang berusaha untuk memberikan pemahaman yang komprehensif tentang IS sukses dengan mengidentifikasi, menggambarkan, dan menjelaskan hubungan antara enam yang paling dimensi penting dari kesuksesan bersama dimana sistem informasi umumnya dievaluasi. Perkembangan awal teori ini dilakukan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 1992, dan selanjutnya disempurnakan oleh penulis asli satu dekade kemudian sebagai tanggapan atas umpan balik yang diterima dari sarjana lain yang bekerja di bidang tersebut. Delone dan McInane (2003) mendefinisikan dimensi kualitas sistem informasi menjadi tiga, yaitu: *information quality*, *system quality*, dan *service quality*. Kualitas sistem, di lingkungan Internet, mengukur karakteristik

yang diinginkan dari sistem. Kegunaan, ketersediaan, keandalan, kemampuan beradaptasi, dan waktu respons (mis., waktu pengunduhan) adalah contoh kualitas yang dinilai oleh pengguna sistem (Delone dan McIane, 2003).

Kualitas informasi menangkap masalah konten Word Elektronik Browser (WEB). Konten WEB seharusnya dipersonalisasi, lengkap, relevan, mudah dimengerti, dan aman jika kita mengharapkannya calon pembeli atau pemasok untuk memulai transaksi melalui Internet dan mengembalikannya ke situs kami secara teratur (Delone dan McIane, 2003).

Kualitas layanan mendukung keseluruhan yang diberikan oleh penyedia layanan, berlaku terlepas dari apakah dukungan ini diberikan oleh departemen IS, unit organisasi baru, atau dialihkan ke penyedia layanan Internet. Kepentingannya kemungkinan besar lebih besar daripada sebelumnya karena pengguna sekarang adalah pelanggan kami dan dukungan pengguna yang buruk akan mengakibatkan hilangnya pelanggan dan penjualan yang hilang. (Delone dan McIane, 2003).

Helbig et al., (2009) dan Reddick (2005) dalam Scoot et al., (2009) menyatakan bahwa studi terbaru di bidang IS *Success* secara konsisten membutuhkan lebih banyak penelitian untuk mempelajari permintaan layanan IS *Success* dari perspektif berbasis masyarakat. Scoot et al., (2009) menyebutkan bahwa ini adalah yang membuat pentingnya ukuran Manfaat Bersih dalam konteks IS *Success*. Kedua, studi ini memperluas pengetahuan kita tentang kesuksesan IS *Success* dengan memeriksa dampak konstruksi Kualitas TI (Informasi, Sistem dan Kualitas Layanan) dan juga keberhasilan (Penggunaan dan Manfaat Bersih). Hasil yang di dapat Scoot et al., (2009) bahwa pengaruh

konstruksi kualitas pada penggunaan, kepuasan dan manfaat bersih sebagian besar tidak jelas. Namun sifat multi-dimensi dan saling ketergantungan dari kesuksesan IS *Success* masih belum teruji.

Davis et al., (1989) mengemukakan bahwa *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan. Kualitas sistem informasi memperlihatkan bahwa jika pengguna sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, pengguna tidak memerlukan effort banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Davis et al., (1989) mendefinisikan kemanfaatan (*usefulness*) sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu subyek tertentu akan dapat meningkatkan prestasi kerja orang tersebut. *Perceived usefulness* didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerja pekerjaannya. Pada konteks penggunaan *e-government* dapat diartikan bahwa penggunaan *e-government* dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakannya.

Adapun dari penelitian yang lain Livari (2005), Wang dan Liao (2008), dan Saputro et al., (2015) mengemukakan bahwa *information quality*, *system quality*, dan *service quality* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Mandarsari dan Giantari (2017) juga mengemukakan bahwa *perceived ease to use* dan *usefulness* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut di atas, yang menjadi dasar ketertarikan penulis mengadakan penelitian dengan judul: “Analisis

Pengaruh *System Quality, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, Dan Usefulness* Progm E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Di Samsat Jakarta Selatan)”



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *system quality* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan?
2. Bagaimana pengaruh *service quality* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan?
3. Bagaimana pengaruh *information quality* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan?
4. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan?
5. Bagaimana pengaruh *usefulness* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk membuktikan seberapa pengaruh *system quality* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan
2. Untuk membuktikan seberapa pengaruh *service quality* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan
3. Untuk membuktikan seberapa pengaruh *information quality* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan

4. Untuk membuktikan seberapa pengaruh *perceived ease of use* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan

5. Untuk membuktikan seberapa pengaruh *usefulness* program E-SAMSAT terhadap kepuasan wajib pajak E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan

1.4 Kontribusi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dari hasil penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Kontribusi Teoritis

Secara teorikal, hasil penelitian ini dapat menambah literature dalam perpajakan khususnya D&M Model dan Kepuasan Konsumen E- Samsat di wilayah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dan Sebagai aplikasi ilmiah untuk mengetahui dan membuktikan teori-teori yang berkenaan dengan penulisan ini.

2. Kontribusi Praktis

Secara praktis, bahan masukan bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) terutama dalam rangka mengevaluasi kebijakan E-SAMSAT dan menyusun perencanaan dalam rangka peningkatan penerimaan pajak daerah

1.5 Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memudahkan dalam melakukan pembahasan, adapun sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang gambaran penelitian secara umum yang meliputi latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan yang memberikan penjelasan secara singkat masing-masing bab.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi tinjauan empiris penelitian terdahulu, tinjauan teoritis yang berkaitan dengan judul dan masalah yang dibahas dalam penelitian, serta perumusan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang jenis penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas mengenai penyajian dan hasil penelitian, hasil analisis dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menyajikan kesimpulan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti berdasarkan pada pokok-pokok permasalahan yang ada, keterbatasan peneliti dan pemberian saran-saran sumbangan pikiran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

II. 1. Tinjauan Empiris

Tinjauan empiris memuat tentang data hasil penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, atau sesuai dengan tema dan permasalahan penelitian ini.

Penelitian terdahulu menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang digunakan sebagai pendukung penelitian dapat disajikan sebagai berikut:

1. Livari (2005)

Dengan judul “*An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success*” penelitian ini mengkaji model sistem *IS Succes* yang diusulkan oleh DeLone dan McLean menggunakan studi lapangan tentang sistem informasi wajib. ini berfokus pada keberhasilan individu aplikasi sistem informasi. kita menafsirkan sebuah informasi system (IS) sebagai sistem berbasis komputer yang menyediakan penggunaanya dengan informasi tentang topik tertentu dalam konteks organisasi tertentu. DeLone dan McLean mengusulkan dalam makalah mereka yang berpengaruh kerangka kerja untuk ukuran keberhasilan SI yang membedakan kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, penggunaan, dampak individu dan dampak organisasi. Mereka juga menyarankan model kausal untuk kesuksesan Pengukuran.

2. Yi-Shun Wang, dan Yi-Wen Liao (2008)

Dengan judul “*Assessing E-Government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur keberhasilan sistem *E-Government* Government to Consumer (G2C) dari perspektif masyarakat. Teknik yang digunakan adalah Pemodelan persamaan struktural teknik diterapkan pada data yang dikumpulkan dengan kuesioner dari 119 pengguna sistem *E-Government* G2C di Taiwan.

Variabel yang digunakan adalah variabel dependen *Use*, *User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Adapun variabel independennya adalah *systems quality*, *information quality*, *service quality*, *use*, dan *user satisfaction*. Hasil yang didapatkan adalah hubungan yang dihipotesiskan antara enam variabel sukses secara signifikan dan didukung oleh data, Kecuali untuk hubungan dari kualitas sistem yang akan digunakan.

3. Saputro et al., (2015)

Dengan judul “*Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan*”. Penelitian ini untuk mengukur kesuksesan *E-government* dalam penggunaannya untuk membantu kinerja pegawai pemerintahan Kota Pekalongan dengan menggunakan Metode DeLone and McLean. Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan *E-government*, sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan. Metode DeLone and McLean yaitu metode yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net*

benefit. Dari pembahasan yang dijelaskan maka didapatkan kesimpulan bahwa model DeLone and McLean dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan *E-government* pada pemerintahan Kota Pekalongan. Selain itu, didapatkan sebuah usulan kuisisioner yang disusun dengan mengadaptasi variabel yang ada pada model DeLone and McLean, yang selanjutnya diharapkan mampu digunakan untuk mengevaluasi kinerja *E-government* Pemerintah Kota Pekalongan

4. Mandasari dan Giantari (2017)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna untuk membangun loyalitas pengguna aplikasi GO-JEK di Kota Denpasar. Sampel yang digunakan sebanyak 170 orang pengguna yang sudah pernah menggunakan aplikasi layanan GO-JEK minimal 3 kali dalam 3 bulan terakhir yang berdomisili di Kota Denpasar dengan teknik *nonprobability sampling*. Penelitian ini menggunakan teknik analisis PLS (*Partial Least Square*). Hasil penelitian menemukan bahwa *perceived usefulness*, dan *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, *perceived ease of use* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *perceived usefulness*, kualitas layanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selanjutnya, kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas

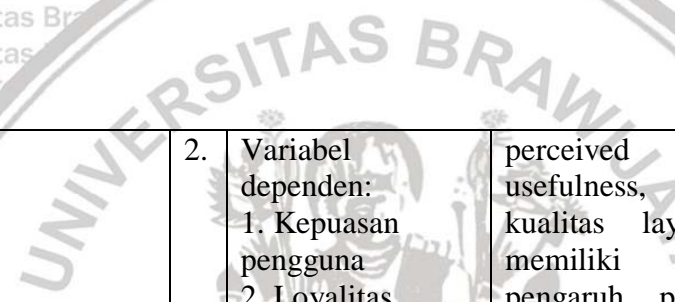
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul, Penelitian dan Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan			
					Penelitian Terdahulu		Penelitian Saat Ini	
1.	<i>Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable</i> Delone dan Mclean (2003)	1. Variabel Independen: 1. Information quality 2. System quality 3. Service quality 4. Use 5. User satisfaction 6. net benefit	Information quality, system quality, service quality berpengaruh terhadap use dan user satisfaction. Use dan User satisfaction berpengaruh terhadap net benefit Net benefit berpengaruh terhadap Use dan User satisfaction	1. Variabel yang digunakan yaitu variabel Information quality System quality Service quality	1.	Variabel independen menggunakan variabel Information quality System quality Service quality Use User satisfaction net benefit	1.	Variabel dependen memiliki keterbaruan dengan menambahkan variabel perceived ease to use dan usefulness
		2. Variabel dependen: Use User satisfaction Net Benefit		2. Metode penelitian yang lakukan menggunakan penelitian kuantitatif	2	Variabel dependen Y Use User satisfaction Net Benefit	2.	Variabel dependen Y kepuasan pengguna

2.	An Empirical Test of the Model of Information System Success Livari (2005)	1.	Variabel Independen: 1. Information quality 2. System quality 3. Service quality 4. Use 5. User satisfaction 6. net benefit	Information quality, system quality, service quality berpengaruh terhadap use dan user satisfaction. Use dan User satisfaction berpengaruh terhadap net benefit Net benefit berpengaruh terhadap Use dan User satisfaction	1.	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel X Information quality, system quality, service quality	1.	Variabel independen menggunakan variabel Information quality System quality Service quality Use User satisfaction net benefit	1.	Variabel dependen memiliki keterbaruan dengan menambahkan variabel perceived ease to use dan usefulness
					2.	Metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif	2.	Variabel dependen Y Use Dan User satisfaction	2.	Variabel dependen Y kepuasan pengguna
3.	<i>Understanding factors affecting trust in and satisfaction with mobile banking in Korea: A modified</i>	1.	Variabel Independen: 1. Information quality 2. System quality 3. Service quality 4. Use	Information quality, system quality, service quality berpengaruh terhadap use dan user satisfaction.	1.	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel X Information quality, system quality, service quality	1	Variabel independen menggunakan variabel Information quality System quality	1.	Variabel dependen memiliki keterbaruan dengan menambahkan variabel perceived

	<i>DeLone and McLean's model perspective</i> Yi-Shun Wang, dan Yi-Wen Liao (2008)		5. User satisfaction	Use dan User satisfaction berpengaruh terhadap net benefit		quality		Service quality Use User satisfaction net benefit		ease to use dan usefulness
		2.	Variabel dependen: 1. Use 2. User satisfaction 3. Net Benefit		2.	Metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif	2.	Variabel dependen Y Use Dan User satisfaction	2.	Variabel dependen Y kepuasan pengguna
4	Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan Saputro et al., (2015)	1	Variabel Independen: 1. Information quality 2. System quality 3. Service quality 4. Use 5. User satisfaction	Model DeLone and McLean dapat digunakan untuk mengukur kesuksesan E-government pada pemerintahan Kota Pekalongan. didapatkan sebuah usulan kuisisioner yang disusun dengan mengadaptasi	1.	Variabel independen yang digunakan yaitu variabel X Information quality, system quality, service quality	1.	Variabel independen menggunakan variabel Information quality System quality Service quality Use User satisfaction net benefit	1.	Variabel dependen memiliki keterbaruan dengan menambahkan variabel perceived ease to use dan usefulness
					2.	Metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian				

		2.	Variabel dependen: 1. Use 2. User satisfaction 3. Net Benefit	variabel yang ada pada model DeLone and McLean	kuantitatif	2.	Variabel dependen Y Use Dan User satisfaction	2.	Variabel dependen Y kepuasan pengguna
5	<i>Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas Mandasari dan Giantari (2017)</i>	1.	Variabel Independen: 1. perceived usefulness 2. percieved ease of use 3.kualitas layanan	perceived usefulness, dan perceived ease of use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, perceived ease of use memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap	1. Variabel independen yang digunakan yaitu perceived usefulness percieved ease of use kualitas layanan 2. Variabel depanden yang digunakan yaitu Y kepuasan pengguna	1.	Lokasi penelitian dilakukan pada Kantor Gojek Denpasar	1.	Lokasi penelitian dilakukan pada Samsat Jakarta Selatan



	<p>2. Variabel dependen: 1. Kepuasan pengguna 2. Loyalitas</p>	<p>perceived usefulness, kualitas layanan memiliki pengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas. Selanjutnya, kepuasan pengguna memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas</p>	<p>3. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan penelitian kuantitatif</p>	<p>2. Variabel dependen Y adalah Kepuasan pengguna dan Loyalitas</p>	<p>2. Variabel dependen Y adalah Kepuasan pengguna</p>
--	--	--	---	--	--

Sumber: Peneliti, 2021

II.2 Tinjauan Teori

II.2.1 Pajak

II.2.1.1 Definisi Pajak

Pengertian pajak menurut UU No. 28 Tahun 2007 tentang Perpajakan, dijelaskan bahwa pajak kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak adalah:

- a. Pajak di pungut berdasarkan undang-undang serta aturan pelaksanaannya yang sifatnya dapat di paksakan.
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat di tunjukan adanya kontra prestasi individual oleh pemerintah.
- c. Pajak dipungut oleh negara baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.
- d. Pajak diperuntukan bagi pengeluaran-pengeluaran pemerintah,

yang bila dari pemasukannya masih terdapat surplus, dipergunakan untuk membiayai *public investment*.

Pajak dapat pula mempunyai tujuan selain *budgeteir*, yaitu mengatur.

II.2.1.2 Fungsi Pajak

Pajak merupakan peranan yang sangat penting bagi kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran termasuk pengeluaran pembangunan. Adapun fungsi pajak adalah sebagai berikut:

a. Fungsi Anggaran (*Budgetair*)

Fungsi anggaran ini bisa disebut sebagai fungsi yang terpenting bagi negara juga disebut dengan fungsi fiskal yaitu suatu fungsi dimana hasil atau dana pajak menjadi salah satu sumber dana kas atau keuangan negara.

Dimana dana pajak yang masuk ke dalam kas negara diatur dan disesuaikan dengan dasar hukum pajak yang berlaku. Fungsi ini menunjukkan bahwa pajak merupakan aspek penting terutama bagi pembiayaan dan pemasukan negara.

b. Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Fungsi mengatur disini adalah pemerintah mampu menggunakan pajak sebagai aspek yang bisa dijadikan sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dengan kata lain pajak bisa digunakan pemerintah untuk mengatur dan mengkondisikan situasi tertentu yang pada intinya akan menjadikan semua situasi yang ada disuatu negara harus menguntungkan masyarakat dalam negara tersebut.

c. Fungsi Stabilitas

Pajak juga digunakan oleh pemerintah dalam hal mengatur dan menstabilkan perekonomian dalam negeri. Pajak bisa menjadi alat stabilitas ekonomi dalam berbagai kondisi yang dianggap mengancam

keberlangsungan jalannya perekonomian negara. Dengan adanya pajak pemerintah memiliki banyak opsi dalam membuat dan menetapkan sebuah kebijakan.

Fungsi-fungsi pajak tersebut dimaksudkan untuk mengatur jalannya pajak supaya dapat diatur dan berjalan dengan baik. Salah satu cara pengaturan pajak yang dapat dilakukan adalah dengan membuat tata cara pemungutan pajak.

II.2.1.3 Sistem Pemungutan Pajak

Sistem pemungutan pajak menurut Waluyo (2011) dapat dibagi menjadi:

a. *Official Assessment System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang.

Ciri-ciri *Official Assessment System* adalah sebagai berikut :

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang berada pada fiskus.
2. Wajib Pajak bersifat pasif.
3. Utang pajak timbul setelah dikeluarkan surat keterangan pajak oleh fiskus.

b. *Self Assessment System*

Sistem ini merupakan pajak yang memberi wewenang, kepercayaan, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, memperhitungkan,

membayar, dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

Adapun ciri-ciri *Self Assessment System* antara lain:

1. Wewenang untuk menentukan besarnya pajak terutang pada wajib pajak itu sendiri
2. Wajib pajak aktif
3. Menghitung, menyetor dan melaporkan sendiri pajak yang terutang
4. Fiskus hanya mengawasi dan tidak ikut campur tangan.

c. *Withholding System*

Sistem ini merupakan sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong atau memungut besarnya pajak yang terutang oleh Wajib Pajak. Ciri – ciri *Withholding System* adalah wewenang menentukan besarnya pajak terutang ada pada pihak ketigaselain fiskus dan wajib pajak.

II.2.1.4 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

Menurut Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berpungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang

tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

a. Dasar pengenaan PKB DAN BBNKB :

Penghitungan dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari 2

(dua) unsur pokok yaitu :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor (harga pasaran umum)

2. Bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan

bermotor yang dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 atau lebih besar dari 1. Bobot yang ditetapkan BAPENDA DKI

JAKARTA:

b. Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dar 2

(dua) unsur pokok :

1. Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan

2. Bobot yang mencerminkan secara relative tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan

Bermotor.

c. Dasar pengenaan pajak khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di

luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan

di air, adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor.

d. Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1) huruf a dan angka (2), ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum atas suatu Kendaraan Bermotor.

e. Nilai Jual Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (3), ditetapkan berdasarkan harga Pasaran Umum pada minggu pertama bulan Desember Tahun Pajak sebelumnya.

f. Harga Pasaran Umum sebagaimana dimaksud pada angka (4), adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat.

g. Dalam hal Harga Pasaran Umum suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, Nilai Jual Kendaraan Bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor :

1. Harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
2. Penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
3. Harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama;
4. Harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama;
5. Harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor;
6. Harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis; dan
7. Harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

h. Bobot sebagaimana dimaksud pada angka (1) huruf b, dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian sebagai berikut :

1. Koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi; dan
2. Koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

i. Bobot sebagaimana dimaksud pada angka (7), dihitung berdasarkan faktor-faktor :

1. Tekanan gandar, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu / as, roda dan berat kendaraan bermotor;
 2. Jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya; dan
- j. Jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan cirri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 (dua) tak atau 4 (empat) tak, dan isi silinder.

k. Penghitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (1) sampai dengan angka (8), dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan.

1. Penghitungan dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud pada angka (9), ditinjau kembali setiap tahun.

m. Dasar pengenaan BBNKB adalah NJKB.

Tarif PKB dan BBNKB di Provinsi DKI Jakarta ditetapkan sebesar:

1. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama, sebesar 2% (dua persen);
2. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua, sebesar 2,5% (dua koma lima persen);
3. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga, sebesar 3% (tiga persen);
4. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat, sebesar 3,5% (tiga koma lima persen);
5. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima, sebesar 4% (empat persen);
6. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keenam, sebesar 4,5% (empat koma lima persen);
7. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketujuh, sebesar 5% (lima persen);
8. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedelapan, sebesar 5,5% (lima koma lima persen);
9. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesembilan, sebesar 6% (enam persen);
10. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesepuluh, sebesar 6,5% (enam koma lima persen);
11. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kesebelas, sebesar 7% (tujuh persen);

12. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua belas, sebesar 7,5% (tujuh koma lima persen);

13. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga belas, sebesar 8% (delapan persen);

14. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat belas, sebesar 8,5% (delapan koma lima persen);

15. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kelima belas, sebesar 9% (sembilan persen);

16. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keenam belas, sebesar 9,5% (Sembilan koma lima persen);

17. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketujuh belas, sebesar 10% (sepuluh persen);

n. Kepemilikan kendaraan bermotor oleh badan tarif pajak sebesar 2% (dua persen)

o. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor untuk :

1. TNI/POLRI, Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, ditetapkan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen)

2. Angkutan umum, ambulans, mobil jenazah dan pemadam kebakaran, sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen);

3. Sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan sebesar 0,50% (nol koma lima nol persen)

Tarif Pajak Kendaraan Bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,20% (nol koma dua nol persen)

II.2.2 E- Government

II.2.2.1 Pengertian *E-Government*

E-Government atau *Electronic Government* merujuk pada badan pemerintahan yang menggunakan teknologi informasi dengan tujuan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat (kemudahan hak akses terhadap informasi yang dimiliki oleh masyarakat), memperbaiki interaksi antara bisnis dan industri, serta efisiensi kerja pemerintah (Izzati, 2017). *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan yang melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu atau kualitas pelayanan yang selama ini berjalan (Indrajit, 2002). Saat ini pemerintah banyak melakukan inovasi terhadap pelayanan, terutama pada pelayanan dalam jenis transaksi sebagai upaya pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang terbaik. Salah satunya yakni inovasi yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi DKI melalui E-Samsat.

Program E-Samsat merupakan pengembangan dari sistem pelayanan SAMSAT yang telah ada sebelumnya, dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya dapat diakses di kantor SAMSAT Kabupaten atau Kota setempat, namun sekarang dapat diakses dimana saja dan kapan saja. E-samsat memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah Indonesia. Dengan E-Samsat setidaknya mampu memperpendek antrean yang mengular di kantor-kantor Samsat. Namun, ruang lingkup E-Samsat

tidaklah seluas pelayanan pada kantor Samsat. Artinya, E-Samsat hanya melayani pengurusan dokumen dan pembayaran pajak kendaraan dengan syarat-syarat tertentu. Karena terbatas pada ruang lingkup sebagai berikut:

- Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi pengesahan STNK satu tahun.
- Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi tidak ganti STNK.
- Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi disertai BPKB, STNK, dan identitas diri berupa KTP asli pemilik kendaraan.
- Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi tidak terlambat lebih dari satu tahun.
- Pembayaran PKB dengan syarat kendaraan dalam kondisi baik dan berwujud fisik, artinya tidak hilang atau rusak, lapor jual, kecelakaan lalu lintas, dan disita sebagai barang bukti suatu tindak kriminal.

Layanan E-Samsat pada setiap provinsi tidaklah sama, tergantung program dari masing-masing wilayah kantor Samsat. Ada yang membuka layanan online melalui website resmi khusus E-Samsat, ada juga yang menggunakan aplikasi berbasis android. Meski demikian, sarana atau media online yang digunakan tidaklah berpengaruh pada syarat dan ruang lingkup layanan E-Samsat. Saat ini memang belum semua provinsi menerapkan layanan E-Samsat, namun ke depannya layanan ini akan tersedia di seluruh provinsi di Indonesia. Untuk saat ini tercatat setidaknya baru ada 7 provinsi yang menyediakan layanan ini, yaitu DKI Jakarta, Jawa Barat, Jawa Timur, Jawa Tengah, Daerah Istimewa Yogyakarta, Banten, dan Bali. Layanan E-Samsat ini bisa diakses dengan transaksi elektronik

perbankan melalui ATM. Untuk itu, pihak-pihak terkait pengelola Samsat bekerjasama dengan bank-bank nasional yang memiliki jaringan ATM luas.

II.2.2.2 Tujuan *E-Government*

Menurut Izzati (2017), *E-Government* juga sering digambarkan sebagai penggunaan IT yang bertujuan untuk:

- a. Memudahkan masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan yang disediakan pemerintah
- b. Meningkatkan kualitas layanan dengan cara peningkatan kecepatan, kelengkapan informasi dan proses yang lebih efisien
- c. Menyediakan wadah dan kesempatan bagi masyarakat untuk berpartisipasi sebagai salah satu wujud proses demokrasi

II.2.2.3 Penerapan *E-Government*

Secara umum, terdapat tiga pihak yang terkait dalam penerapan *E-Government* yaitu pemerintah (*formal politics*), layanan yang berkaitan dengan administrasi (*administration*) dan masyarakat (*civil society*). Terdapat dua perspektif yang menjelaskan mengenai penerapan *e-government*, yaitu:

- a. Pesatnya perkembangan teknologi informasi – salah satu konsep penerapan yang harus diperhatikan dalam penerapan *E-Government* adalah keberadaan teknologi informasi. Dibutuhkan sebuah strategi yang tepat mengenai bagaimana mengintegrasikan antara teknologi informasi dengan penciptaan sebuah proses berkaitan dengan kinerja

serta pelayanan pemerintah) yang efektif serta mempertimbangkan dampak yang ditimbulkan dari penerapan teknologi informasi pada sektor publik.

- b. Perubahan pada organisasi – dengan penerapan *E-Government*, secara otomatis relasi dan kedekatan pemerintah dengan berbagai pihak akan semakin mudah. Hal tersebut menuntut sebuah organisasi pemerintahan untuk berkompetensi menjadi yang terbaik. Karena kini teknologi informasi yang digunakan pada *E-Government* tidak hanya menghubungkan antara pemerintah daerah dan masyarakat namun juga dengan dunia internasional. Tidak hanya pemerintah yang harus melakukan perubahan, elemen layanan administrasi dan masyarakat-pun harus menerima perubahan itu.

II.3 Teori IS Success Delone dan Mclean

Sepuluh tahun yang lalu, Delone dan Mclean mempresentasikan teori yang dikenal dengan D&M IS Success Theory yang menjabarkan bahwa model yang diusulkan ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau variabel pengukuran dari model ini adalah: (Sistem Quality) (Information Quality) (Use) (User Satisfaction) 5) (Individual Impact) (Organizational Impact) sebagai kerangka kerja dan model untuk mengukur variabel dependen yaitu kepuasan pengguna dalam suatu layanan sistem informasi. Delone dan Mclean membahas banyak IS yang penting kontribusi penelitian dalam dekade terakhir, dengan fokus terutama pada penelitian yang menerapkan, memvalidasi, menantang, dan mengusulkan

peningkatan pada model asli Delone dan Mclean. Berdasarkan evaluasi kami atas kontribusi tersebut, Delone dan Mclean mengusulkan perbaikan kecil untuk model dan mengusulkan Model Sukses DeLone dan McLean IS yang diperbarui yaitu dengan variabel dependen *Use, User Satisfaction*, dan *Net Benefits*. Adapun variabel independennya adalah *systems quality, information quality, service quality, use, dan user satisfaction*.

II.4 Model Penelitian

Model konsep yang digunakan dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Delone
dan
Mclean
2003

Service quality

Livari
2003

System quality

Wang, dan
Liao
(2008)

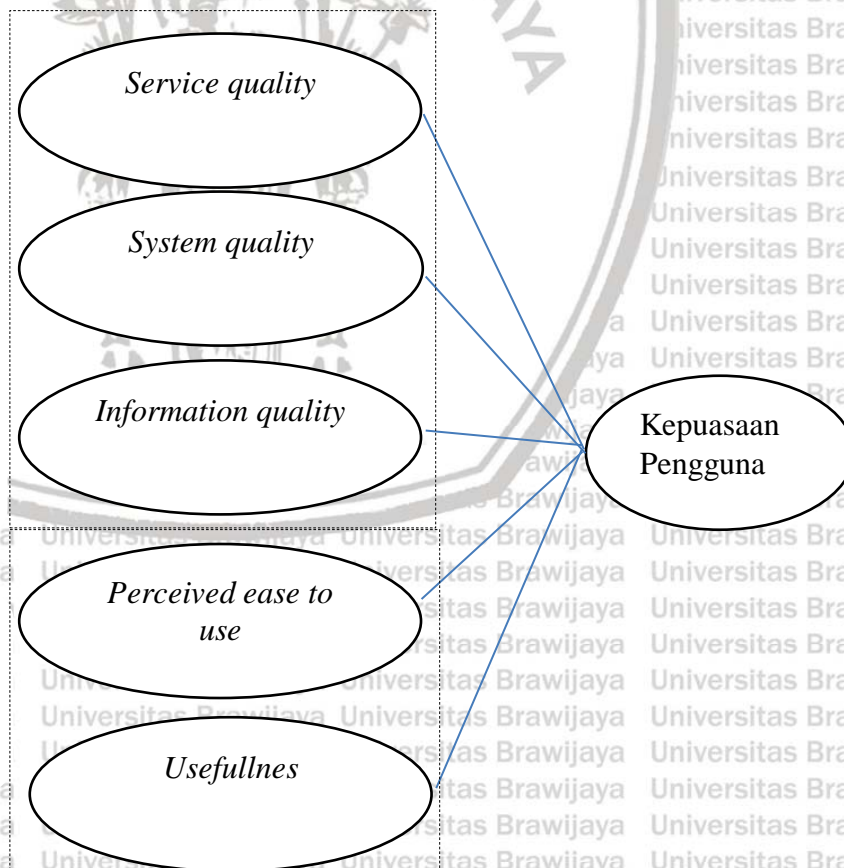
Information quality

Mandasari
dan
Giantari
(2017)

*Perceived ease to
use*

Usefulness

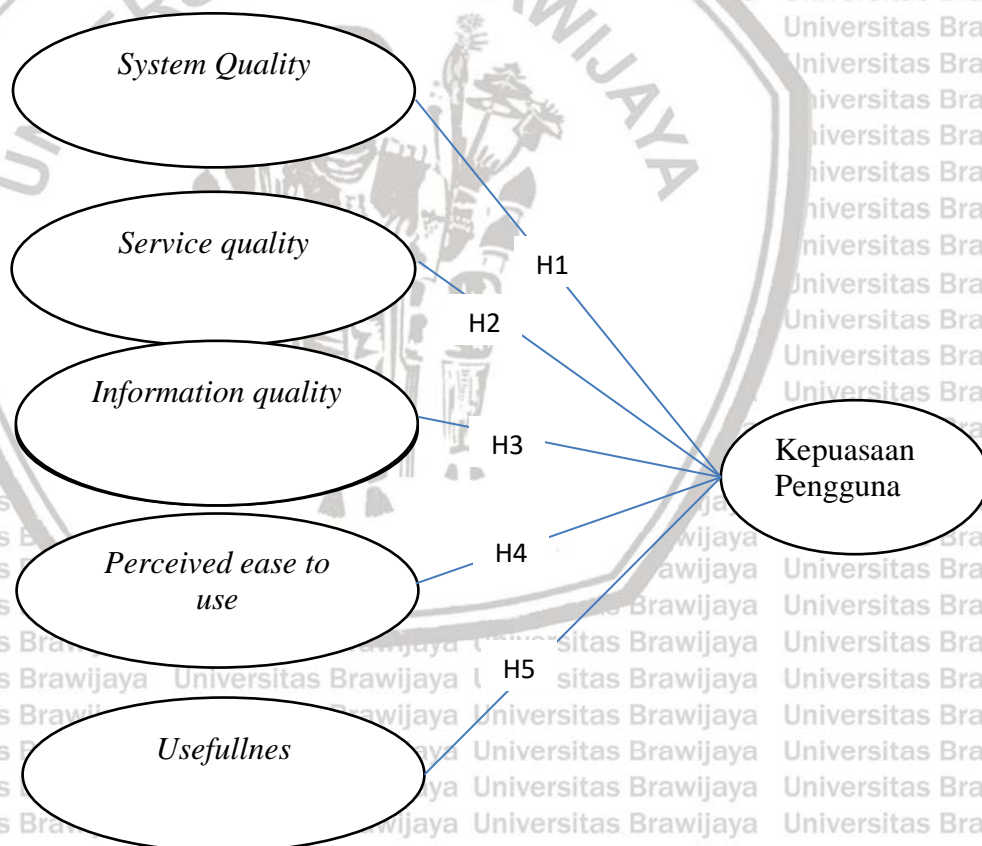
Kepuasan
Pengguna



Gambar 2.1 Model Konsep

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan (Sugiyono, 2016). Hipotesis dapat didefinisikan juga sebagai hubungan antara dua atau lebih variabel dalam bentuk pertanyaan yang dapat diuji. Hipotesis dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.2 Model Hipotesis.



Gambar 2.2 Model Hipotesis

Sumber: Data Diolah Peneliti, 2021

Hipotesis merupakan jawaban sementara atas pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah. Dikatakan sementara, karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Sugiono, 2014).

Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Menurut penelitian Delone dan Mclean (2003), Livari (2005), Wang, dan Liao (2008), Saputro et al., (2015) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem berarti berfokus kepada performa sistem informasi yang terdiri dari perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur yang dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Semakin tinggi kualitas sistem dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam meningkatkan kinerjanya mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut.

Dalam Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti sebagai berikut ;

H 1 : *Service quality* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

2) Pengaruh *System Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas layanan merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka mendeskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik. Kualitas layanan sebagai perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka tentang kualitas layanan pelanggan yang diberikan. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian Delone dan Mclean (2003), Livari (2005), Wang, dan Liao (2008), Saputro et al., (2015) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti sebagai berikut ;

H₂ : *System quality* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

3) Pengaruh *Information Quality* Terhadap Kepuasan Pengguna

Begitu banyak informasi yang tersedia sekarang ini. Dengan sangat berkembangnya teknologi informasi memudahkan masyarakat mencari informasi yang dibutuhkan. kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Jika informasi yang dihasilkan lengkap, relevan, akurat, tepat waktu dan disajikan secara jelas, maka pengguna akan merasa puas. kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dan kemudian akan berdampak pada

kinerja individu. Seseorang akan menggunakan sistem jika mereka percaya bahwa sistem tersebut berguna dan berkualitas dalam membantu penyelesaian pekerjaannya. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian Delone dan Mclean (2003), Livari (2005), Wang, dan Liao (2008), Saputro et al., (2015) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti sebagai berikut:

H 3 : Variabel *Information Quality* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

4) Pengaruh *Perceived ease to use* Terhadap Kepuasan Pengguna

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkatan dimana seseorang percaya bahwa teknologi mudah untuk dipahami. Adanya unsur kemudahan dalam menggunakan sebuah website sangat membantu pengguna sehingga merasakan kepuasan dari pemakaian sistem tersebut. Karena dengan penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah, para pengguna dapat memaksimalkan penggunaan suatu website dan merasakan manfaatnya tanpa perlu usaha yang lebih. Fasilitas e-samsat yang memudahkan pengguna dalam proses pengisiannya akan mendorong pengguna untuk menggunakan fasilitas tersebut karena dianggap tidak menyulitkan dan pengguna merasa puas. Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian Delone dan Mclean (2003), Livari (2005), Wang, dan Liao (2008), Saputro et al., (2015), Mandasari

dan Giantari (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti yaitu:

H 4 : Variabel *Perceived ease to use* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

5) Pengaruh *Usefulness* Terhadap Kepuasan Pengguna

Persepsi manfaat adalah suatu tingkatan dimana seseorang mempercayai bahwa penggunaan sebuah sistem akan mampu meningkatkan kinerja, menambah tingkat produktivitas dan efektivitas. Pada konteks penggunaan e-samsat dapat diartikan bahwa penggunaan e-samsat dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakannya. adapun, tingkat persepsi manfaat e-filing mempengaruhi kepuasan para wajib pajak untuk menggunakan e-samsat tersebut.

Hal ini didukung juga dengan hasil penelitian Delone dan Mclean (2003), Saputro et al., (2015), Mandasari dan Giantari (2017) bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara manfaat terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan teori dan hasil penelitian di atas maka hipotesis peneliti yaitu:

H 5 : Variabel *Usefulness* berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna.

BAB III

METODE PENELITIAN

III.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2017) metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan, suatu pengetahuan, tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, yang dikutip dari Sugiyono (2017), yaitu metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kuantitatif, karena data yang diperoleh berupa angka, dari angka yang diperoleh maka akan dianalisis lebih lanjut dengan menggunakan bantuan software IBM SPSS versi 25.

III.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilaksanakan untuk memperoleh data yang valid serta akurat sehingga bermanfaat untuk membatasi daerah yang diteliti (Usman dan Akbar, 2014). Lokasi penelitian ini dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Jakarta Selatan.

Pemilihan lokasi berdasarkan jumlah wajib pajak Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang tinggi juga sebanding dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh masyarakat Kota Jakarta Selatan. Badan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi DKI Jakarta menyebutkan bahwa wajib pajak PKB di Kota Jakarta Selatan menempati urutan kedua terbanyak di Provinsi DKI Jakarta karena Kota Jakarta Selatan merupakan salah satu wilayah perkantoran serta sentra bisnis dari DKI Jakarta.

III.3 Variabel Penelitian, Definisi Operasional dan Skala Pengukuran

III.3.1 Variabel Penelitian

Variabel merupakan segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan dalam penelitian. Sugiyono (2017) mengungkapkan bahwa variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulan.

Jenis-jenis variabel dalam penelitian dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu:

III.3.1.1 Variabel Independen (Bebas)

Variabel Independen adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (bebas) (Sugiyono, 2017).

Variabel Independen dalam penelitian ini yaitu *System Quality (X1)*, *Service Quality (X2)*, *Information Quality (X3)*, *Perceived Ease To Use Usefulness*

III.3.1.2 Variabel Dependen (Terikat)

Menurut Sugiyono (2017), variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu Kepuasan Pengguna (Y).

III.3.2 Definisi Operasional

Menurut Widodo (2017) operasionalisasi variabel adalah kegiatan pengukuran variabel penelitian dilihat berdasarkan ciri-ciri spesifik yang tercemin dalam dimensi-dimensi atau indikator-indikator variabel penelitian. Operasional variabel digunakan untuk menentukan jenis, indikator, skala dari variabel-variabel yang terkait dengan penelitian, sehingga mempermudah dalam pengukuran masing-masing variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Definisi variabel-variabel dalam penelitian ini sebagai berikut:

III.3.2.1 System Quality

Kualitas Sistem (*System Quality*) Menurut Delone & McLean (2003) dan Urbach & Mueller (2011) *system quality* adalah kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Berfokus pada performa sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Menurut Livary (2005) variabel *system quality* terdiri dari beberapa indikator yaitu Fleksibilitas (*Flexibility*) yaitu sistem informasi dan merubah data yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan, integrasi (*integration*) yaitu sistem informasi dan instansi yang lain menggunakan sistem yang ada kecepatan Akses (*response Time*) yaitu

tidak perlu waktu lama mendapatkan informasi setelah mengakses sistem informasi, bahasa (*language*) yaitu ahasa sistem informasi dapat dimengerti, dan kenyamanan (*convenience*) Menggunakan sistem informasi membuat nyaman

III.3.2.2 Service Quality

Menurut Delone dan McLean (2003) Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa *update* sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Berfokus pada antisipasi dan perbaikan jika sistem informasi mengalami masalah, Menurut Delone dan McLean (2003) beberapa indikator pada kualitas layanan adalah Jaminan (*Assurance*) yaitu aman dalam mengakses atau mengirim data melalui sistem informasi, empati (*empathy*) yaitu sistem informasi memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pekerjaan, dan *responsiveness* sistem informasi memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang pengguna lakukan.

III.3.2.3 Information Quality

Menurut Delone dan McLean (2003) Kualitas Informasi (*Information Quality*) Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan Keandalan, Ketanggapan, Kemudahan Navigasi, Efisiensi, Jaminan, Keamanan. Menurut Livary (2005) indikator dari variabel ini adalah *Completeness* yaitu pengguna mendapat data yang lengkap sesuai kebutuhan pekerjaan, *Precision* yaitu informasi yang pengguna dapatkan sesuai dengan data yang sebenarnya, *Reability* yaitu pengguna

dapat mengandalkan data yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja, *Currency* yaitu data yang pengguna dapatkan adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui, dan *Format of Output* yaitu data yang pengguna dapatkan dapat pengguna gunakan di alat atau media lain

III.3.2.4 *Perceived Ease To Use*

Perceived ease to use merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan (Mandasari dan Giantari 2017). Adanya unsur kemudahan dalam menggunakan sebuah website sangat membantu pengguna sehingga merasakan kepuasan dari pemakaian sistem tersebut. Karena dengan penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah, para pengguna dapat memaksimalkan penggunaan suatu website dan merasakan manfaatnya tanpa perlu usaha yang lebih. Menurut Mandasari dan Giantari (2017) indikator dari variabel *perceived ease to use* adalah Adanya kemudahan dipelajari yaitu pengguna mudah mempelajari sistem informasi, mudah dipahami dan dimengerti yaitu sistem informasi mudah dipahami dan dimengerti, mudah untuk berinteraksi yaitu pengguna mudah berinteraksi menggunakan sistem informasi, mudah untuk digunakan yaitu pengguna mudah menggunakan sistem informasi, dan keseluruhan mudah digunakan yaitu secara keseluruhan pengguna dapat menggunakan sistem informasi dengan mudah.

III.3.2.5 *Usefulness*

Usefulness adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya (Mandasari dan Giantari 2017). Pada konteks penggunaan E-samsat dapat diartikan bahwa penggunaan E-Samsat dapat

mendatangkan manfaat yang berpengaruh pada kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakannya. Menurut Mandasari dan Giantari (2017) indikator dari variabel *usefulness* adalah Menjadikan pekerjaan lebih mudah yaitu sistem informasi menjadikan pekerjaan pengguna lebih mudah, *Useful* sistem informasi bermanfaat dalam membayar pajak pengguna, *Increase Productivity* Penggunaan sistem informasi meningkatkan produktivitas pengguna, *Enchance Efectiveness* sistem informasi menambah efektifitas pekerjaan pengguna, dan *Improve Job Performance* sistem informasi menambah performa kinerja pengguna

III.3.2.6 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) 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 (Delone dan Mclean, 2003). Menurut Mandasari dan Giantari (2017) indikator dari variabel kepuasan pengguna adalah *Repeat Purchases* yaitu pengguna puas dengan data dan informasi yang pengguna dapat dari sistem informasi dan *Repeat Visits* yaitu pengguna puas dengan sistem informasi

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Pengukuran

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Item
<i>System quality</i> (X1) (Livari, 2005)	System quality adalah kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Berfokus pada performa sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna. Delone & McLean (2003) dan Urbach & Mueller (2011)	Fleksibilitas (<i>Flexibility</i>)	- E-Samsat dan merubah data yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan
		Integrasi (<i>Integration</i>)	- E-Samsat dan instansi yang lain menggunakan sistem yang ada
		Kecepatan Akses (<i>Response Time</i>)	- tidak perlu waktu lama mendapatkan informasi setelah mengakses E-Samsat
		Bahasa (<i>Language</i>)	- Bahasa E-Samsat dapat dimengerti
		Kenyamanan (<i>Convenience</i>)	- Menggunakan E-Samsat membuat nyaman
<i>Service quality</i> (X2) (Delone dan Mclean, 2003)	Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Delone dan McLean (2003)	Jaminan (<i>Assurance</i>)	- Aman dalam mengakses atau mengirim data melalui E-Samsat
		Empati (<i>Empathy</i>)	- E-Samsat memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pekerjaan
		<i>Responsiveness</i>	- E-Samsat memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan

<p><i>Information quality</i> (Livari, 2005)</p>	<p>Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user). Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan Keandalan, Ketanggapan, Kemudahan Navigasi, Efisiensi, Jaminan, Keamanan. (Delone dan McLean, 2003)</p>	<p><i>Completeness</i></p>	- Saya mendapat data yang lengkap sesuai kebutuhan pekerjaan
		<p><i>Precision</i></p>	- Informasi yang saya dapatkan sesuai dengan data yang sebenarnya
		<p><i>Reability</i></p>	- Saya dapat mengandalkan data yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja
		<p><i>Currency</i></p>	- Data yang saya dapatkan adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui
		<p><i>Format of Output</i></p>	- Data yang saya dapatkan dapat saya gunakan di alat atau media lain
<p><i>Perceived ease to use</i> (X4) (Mandasari, dan Giantari) (2017)</p>	<p><i>Perceived ease to use</i> merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan. Adanya unsur kemudahan dalam menggunakan sebuah website sangat membantu pengguna sehingga merasakan kepuasan dari pemakaian sistem tersebut. Karena dengan penggunaan dan cara pengoperasian yang mudah, para pengguna</p>	<p>Adanya kemudahan dipelajari</p>	- Saya mudah mempelajari E-Samsat
		<p>Mudah dipahami dan dimengerti</p>	- Mudah dipahami dan dimengerti
		<p>Mudah untuk berinteraksi</p>	- Saya mudah berinteraksi menggunakan E-Samsat
		<p>Mudah untuk digunakan</p>	- Saya mudah menggunakan E-Samsat

	dapat memaksimalkan penggunaan suatu website dan merasakan manfaatnya tanpa perlu usaha yang lebih. (Mandasari dan Giantari 2017).	Keseluruhan mudah digunakan	- Secara keseluruhan saya dapat menggunakan E-Samsat dengan mudah
<i>Usefulness</i> (X5) Mandasari,, dan Giantari (2017)	<i>Usefulness</i> adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya. Pada konteks penggunaan E-samsat dapat diartikan bahwa penggunaan E-Samsat dapat mendatangkan manfaat yang berpengaruh pada kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakannya. (Mandasari dan Giantari 2017)	Menjadikan pekerjaan lebih mudah	E-Samsat menjadikan pekerjaan saya lebih mudah
		<i>Useful</i>	E-samsat bermanfaat dalam membayar pajak saya
		<i>Increase Productivity</i>	Penggunaan E-samsat meningkatkan produktivitas saya
		<i>Enchance Efectiveness</i>	E-Samsat menambah efektifias pekerjaan saya
		<i>Improve Job Performance</i>	E-Samsat menambah performa kinerja saya

Kepuasan Pengguna (Y) Mandasari dan Giantari, (2017)	Kepuasan pemakai sistem (<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 (Delone dan Mclean, 2003)	<i>Repeat Purchases</i>	- Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapat dari E-Samsat
		<i>Repeat Visits</i>	- Saya puas dengan E-Samsat

III.4 Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif (Sugiyono, 2017). Pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*. Penggunaan skala *likert* menurut Sugiyono (2017) adalah “sekala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial”. Menggunakan skala *likert*, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel.

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan atau pertanyaan.

Peneliti menggunakan 5 (lima) skala *likert* dikarenakan mampu memberikan kesempatan kepada responden atas jawabannya yang bersifat ragu-ragu. Skala *likert* dengan 5 skala memiliki gradasi jawaban dari sangat positif hingga sangat negatif dan merupakan skala yang paling umum digunakan. Alasan selanjutnya, peneliti menggunakan 5 skala agar memudahkan responden dalam menjawab pertanyaan yang ada dalam kuisioner. Berikut ini merupakan skala *likert* yang digunakan untuk item pertanyaan variabel yang terdapat dalam instrument penelitian:

Tabel 3.2 Skala Liket

No	Jawaban Responden	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Ragu-ragu/netral	3

No	Jawaban Responden	Skor
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Sugiyono (2017)

III.5 Populasi dan Sampel

III.5.1 Populasi

Menurut Bungin dalam Siregar (2014:56) populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya, sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian. Berdasarkan penelitian tersebut, maka populasi penelitian ini adalah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat di kota Jakarta Selatan.

III.5.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Sedangkan ukuran sampel merupakan suatu langkah untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2017), sampel yaitu bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Adapun data populasi pengguna E-Samsat tidak diketahui. Populasi tak jelas atau tak pasti adalah populasi yang keberadaan dan jumlah anggotanya tidak diketahui secara pasti, tidak jelas keberadaan dan jumlahnya (Amirin, 2009). Dalam penelitian ini populasi tidak diketahui secara pasti, maka teknik-teknik pengambilan sampel dari populasi tak terhitung dan

tidak jelas ini dikelompokkan ke dalam rumpun *nonprobability sampling*, yaitu cara pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama kepada setiap anggota untuk terpilih sebagai sampel, atau *nonrandom sampling* (cara pengambilan sampel yang tidak acak) (Amarin, 2009). Adapun metode *nonprobability sampling* yang digunakan adalah metode teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah pengambilan sampel secara sengaja sesuai dengan persyaratan sampel yang diperlukan. Dalam bahasa sederhana *purposive sampling* itu dapat dikatakan sebagai secara sengaja mengambil sampel tertentu sesuai persyaratan (sifat-sifat, karakteristik, ciri, kriteria) sampel yang mencerminkan populasinya, adapun kriterianya adalah Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat dan bertempat tinggal di Jakarta Selatan. Jumlah sampel dapat ditentukan dengan pendekatan rumus Lemeshow. Perhitungan rumus Lemeshow dapat digunakan untuk menghitung jumlah sampel dengan total populasi yang tidak diketahui secara pasti (Riyanto & Hatmawan, 2020). Pendekatan rumus Lemeshow dapat dihitung dengan rumus:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} P(1-P)}{d^2}$$

n = Jumlah sampel dari jumlah populasi yang ingin diperoleh

Z = Skor Z pada kepercayaan

P = Maksimal estimasi

d = Sampling error

Bila tingkat kepercayaan 95 % ($\alpha = 5\%$), artinya peneliti meyakini kesalahan dugaan sampel hanya sebesar 5% serta batas error sebesar 10% yang

berarti peneliti hanya mentolerir kesalahan respon dalam proses pencarian data tidak boleh dari jumlah 10% dari keseluruhan responden maka besarnya sampel

minimum adalah :

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5(1 - 0,5)}{0,10^2}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,01}$$

$$n = 96,04$$

dibulatkan menjadi 100 responden

III.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam rangka untuk mendapatkan data dalam penelitian ini maka diperlukan suatu alat untuk mengumpulkan data. Menurut Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah untuk mendapatkan data.

Pengumpulan data ini dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan atau pernyataan (kuesioner) melalui media Google Form

III.6.1 Jenis dan Sumber Data

III.6.1.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan jawaban responden dengan skala *likert* melalui kuesioner (Agung, 2012). Skala *likert* pada penelitian ini sesuai

pada tabel 3.2

III.6.1.2 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai sumber data. sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2016), data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di perpustakaan.

Data primer dalam penelitian ini secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh dengan memberikan kuesioner secara langsung kepada sejumlah responden di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Jakarta Selatan.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016), data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Data sekunder ini diperlukan untuk mendukung analisis dan pembahasan yang maksimal. Data sekunder juga diperlukan terkait pengungkapan fenomena dalam penelitian ini. Data penelitian ini antara lain data dari SAMSAT DKI Jakarta, Pusdatin Provinsi DKI Jakarta, dan Jurnal Ilmiah.

III.7 Metode Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data (Sugiyono, 2016). Peneliti akan mendapatkan data yang memenuhi standar data apabila mengetahui teknik pengumpulan data. Pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dilakukan karena data yang dikumpulkan akan digunakan untuk memecahkan masalah yang sedang diteliti atau untuk menguji hipotesis yang sudah dirumuskan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan metode survey dengan menyebarkan kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2014). Langkah-langkah yang ditempuh oleh peneliti dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner yaitu peneliti menentukan indikator sesuai dengan variabel yang terdapat pada penelitian ini, masing-masing indikator diperoleh dari penelitian-penelitian sejenis. Kemudian peneliti menyusun item-item pertanyaan sesuai dengan indikator yang ada pada masing-masing variabel.

III.7.1 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan mengukur fenomena alam atau fenomena sosial yang diamati (Sugiyono, 2017). Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner (angket). “Metode angket

atau kuisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dipergunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui” (Suharsimi, 2006). Angket atau kuesioner ini untuk mendapatkan data mengenai wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kota Jakarta Selatan. Penggunaan kuisioner ini diharapkan akan memudahkan bagi responden dalam memberikan jawaban karena responden hanya memberikan tanda check list (√) pada jawaban yang sudah tersedia sehingga untuk menjawabnya hanya perlu waktu singkat.

III.8 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan software Statistical Package for Social Sciences (SPSS) versi 25. Analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada, berikut penjelasannya. Menurut Sugiyono (2017: 243) analisis data diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan. Analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Teknik analisis data dalam penelitian kuantitatif menggunakan statistik. Teknik analisis data yang digunakan penelitian ini adalah sebagai berikut:

III.8.1 Analisis Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang

berlaku untuk umum atau generalisasi (Sugiyono, 2016). Alat analisis yang dihasilkan dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer berupa kuesioner.

Statistik deskriptif dapat digunakan bila peneliti hanya ingin mendeskripsikan data sampel dan tidak ingin membuat kesimpulan yang berlaku untuk populasi dimana sampel diambil (Sugiyono, 2017).

III.8.2 Uji Validasi dan Reliabilitas

Uji validitas dan uji reliabilitas adalah pengujian instrumen untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid dan reliabel. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan software yaitu Statistical Package for Social Science (SPSS) Versi 25. Uji validitas dan reliabilitas dapat diketahui dengan penjelasan sebagai berikut.

III.8.2.1 Uji Validasi

Data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian kuantitatif, untuk mendapatkan data yang valid, reliabel, dilakukan pada sampel yang mendekati jumlah populasi dan pengumpulan serta analisis data yang dilakukan dengan cara yang benar. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid (Sugiyono, 2017). Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2017). Butir instrument dinyatakan valid bila koefisien korelasi $\geq 0,3$.

III.8.2.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel. Suatu data dapat dikatakan reliabel, apabila data tersebut konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengukuran reliabilitas keuesioner dalam penelitian ini menggunakan one shot atau pengukuran sekali, yaitu pengukuran yang hanya dilakukan sekali dan hasilnya dilakukan sekali dan hasilnya kemudian dibandingkan dengan hasil pertanyaan lain. Dengan menggunakan uji statistik cronbach alpha (α) dalam program IBM SPSS 25.0.

Pengujian reliabilitas dapat dilakukan untuk mengukur tingkat kekonsistenan suatu data. Suatu data dikatakan reliabel apabila hasil pengujian menyatakan Cronbach alpha $> 0,60$ (Ghozali, 2016).

III.8.3 Uji Asumsis Klasik

Uji asumsi klasik diperlukan dalam penelitian ini sebagai alat untuk mengetahui dan mengukur ada tidaknya pengaruh yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

III.8.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas adalah uji yang digunakan untuk melihat apakah nilai residual terdistribusi normal atau tidak (Kurniawan, 2014). Model regresi yang baik adalah model yang memiliki nilai residual yang terdistribusi normal.

Menurut Ghozali dalam Kurniawan (2014) untuk mendeteksi normalitas data

menggunakan grafik normal plot / probability plot. Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika plotting (titik – titik) yang menggambarkan data sesungguhnya yaitu mengikuti arah garis diagonal. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan grafik normal plot / probability plot yang menggunakan aplikasi SPSS 25.0 for Windows.

III.8.3.2 Uji Multikoloniaritas

Uji multikoloniaritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas atau tidak (Ghozali, 2016). Uji multikoloniaritas dilakukan apabila jumlah variabel bebas (independen) lebih dari satu. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas. Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses mengambil keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen (Sujarweni & Utami, 2019). Jika variabel bebas saling berkorelasi, maka variabel-variabel ini tidak orthogonal, yaitu dimana nilai korelasi antar sesama variabel independen sama dengan nol.

Pendeteksian terhadap multikoloniaritas dapat dilakukan dengan menggunakan nilai VIF (Variance Inflation Factor) dan dengan menggunakan nilai Tolerance.

Apabila nilai $|VIF| \leq 10$ dan nilai $|Tolerance| \geq 0,10$, maka menunjukkan tidak adanya korelasi antar variabel independen dan menunjukkan tidak terjadinya

multikolinieritas, sebaliknya jika nilai $|VIF| \geq 10$ dan nilai $|Tolerance| \leq 0,10$, maka menunjukkan terdapat kolerasi antar variabel independen dalam regresi.

III.8.3.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (Ghozali, 2016: 134). Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2016: 134). Mendeteksi ada tidaknya heteroskedastisitas di dalam model regresi dapat menggunakan beberapa cara, salah satunya dengan menggunakan uji glejser. Uji glejser mengusulkan untuk meregres nilai absolut residual terhadap variabel independen (Gujarati, 2003 dalam Ghozali, 2016). Jika nilai probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5% ($\alpha > 0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengandung adanya heteroskedastisitas.

III.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

III.8.4.1 Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk menguji pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dan menunjukkan arah hubungan variabel. Dalam Penelitian ini variabel independen yang digunakan yaitu *System Quality*, *Service Quality*, *Information Quality*, *Perceived Ease To Use*, dan

Usefulness. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan pengguna.

Rumus regresi linier berganda yang digunakan adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = kepuasan pengguna

a = Konstanta

b = Koefisien regresi masing-masing variabel bebas

X₁ = *System Quality*

X₂ = *Service Quality*

X₃ = *Information Quality*

X₄ = *Perceived Ease To Use*

X₅ = *Usefulness*

e = Kesalahan Pengganggu (*standart error*)

III.8.5 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengukur besarnya sumbangan variabel independen secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

R^2 mempunyai nilai antara 0 dan 1 ($0 < R^2 < 1$). Semakin tinggi nilai R^2 atau mendekati 1, maka semakin baik karena variabel independen secara bersama-sama mampu menerangkan faktor terikatnya. Jika nilai R^2 semakin kecil atau mendekati 0, maka semakin kecil pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Kelemahan terhadap penggunaan koefisien determinasi yaitu setiap tambahan satu variabel independen, R^2 pasti meningkat tanpa peduli suatu variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. Agar

tidak terjadi bias, peneliti menggunakan nilai Adjusted R^2 saat mengevaluasi model regresi yang baik (Ghozali, 2018).

III.8.6 Penguji Hipotesis

III.8.6.1 Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk menguji signifikansi hubungan yaitu antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun cara untuk menguji signifikansinya dengan cara uji hipotesis adalah sebagai berikut :

- a. Untuk menguji signifikansi hubungan, apakah hubungan yang ditemukan berlaku untuk seluruh sampel atau tidak, maka perlu di uji signifikansinya dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} .
- b. Nilai t_{hitung} tersebut selanjutnya dibandingkan dengan t_{tabel} untuk kesalahannya 5% dan $dk = n - k$, jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat penolakan H_0 , dan sebaliknya
- c. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa H_a diterima.
- d. Masa berlaku hipotesis statistic sebagai berikut :
- e. $H_0: b_1 = 0$ (ada hubungan)
- f. $H_a: b_1 \neq 0$ (tidak ada hubungan)

III.8.6.2 Uji Hipotesis Parsial (Uji Statistik t)

Menurut Ghozali (2016), Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Tingkat

signifikansi pengujian ini adalah sebesar 5%. Dasar pengambilan keputusan yang digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut:

1. Apabila nilai signifikansi $<0,05$, maka secara parsial variabel independen berpengaruh terhadap variabel dependen.
2. Apabila nilai signifikansi $>0,05$, maka secara parsial variabel independen tidak berpengaruh terhadap variabel dependen.





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

IV.1.1 Karakteristik Geografis Kota Jakarta Selatan

Jakarta Selatan yang memiliki 10 Kecamatan dan 65 Kelurahan ini terus berbenah, baik dari segi pelayanan publik maupun sistem Informasi yang berbasis Smart City Jakarta, baik dari layanan situs resmi Pemkot Administrasi Kota Jakarta Selatan, selatan.jakarta.go.id maupun layanan helpdesk corner melalui helpdeskselatan.jakarta.go.id.

Jakarta Selatan terletak pada 106°22'42 Bujur Timur (BT) s.d. 106°58'18 BT, dan 5°19'12 Lintang Selatan (LS). Luas Wilayah sesuai dengan Keputusan Gubernur DKI Nomor 1815 tahun 1989 adalah 145,37 km² atau 22,41% dari luas DKI Jakarta. Terbagi menjadi 10 kecamatan dan 65 kelurahan, berada di belahan selatan banjir kanal dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

Sebelah utara : Kanal Jl. Jenderal Sudirman Kecamatan Tanah Abang, Jl. Kebayoran Lama dan Kebun Jeruk

Sebelah timur : Kali Ciliwung

Sebelah selatan : Berbatasan dengan Kota Administrasi Depok

Sebelah barat : Berbatasan dengan Kecamatan Ciledug, Kota Administrasi, Tangerang

IV.1.2 Sejarah Singkat Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Lahirnya Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) diawali oleh sebuah gagasan brilian yang disampaikan pada forum penataran para pimpinan Dinas

Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Se-Indonesia pada bulan April

1976 di Jakarta. Hasil penataran menghasilkan suatu rekomendasi berupa usulan

kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri agar

SAMSAT dijadikan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) / Bea

Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk seluruh Indonesia.

Terbentuknya SAMSAT ditandai dengan dikeluarkannya Surat Keputusan

Bersama Tiga Menteri, yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan/Panglima ABRI,

Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri NO.POL KEP/13/XXI/76 Nomor:

KEP-1693/MK/IV/12/1976; 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerjasama

antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komandi Daerah Kepolisian dan Aparat

Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat

serta peningkatan pendapatan daerah khususnya mengenai pajak-pajak kendaraan

bermotor. Dasar hukum pembentukkan SAMSAT di seluruh Indonesia adalah

Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan

Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999, Nomor

6/IMK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah

Satu Atap dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor,

SuratTanda Coba Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor,

Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor dan Pemungutan Pajak Kendaraan

Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

IV.1.3 Visi, Misi dan Motto Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan

1. Visi:

“Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”

2. Misi :

“Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat”

“Meningkatkan Keamanan, Kenyamanan, dan Keselamatan Kepada Pemilik Kendaraan Bermotor”

3. Motto:

“Melayani Dengan Cepat, Tepat, dan Sepenuh Hati”

IV.1.4 Wilayah Kerja Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan

Kantor Bersama SAMSAT adalah layanan satu atap terdiri dari kepolisian daerah Jakarta Selatan yang bertugas di bidang registrasi dan identifikasi, Badan pendapatan daerah provinsi DKI Jakarta yang bertugas dibidamh pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Jakarta Selatan yang bertugas di bidang penyelenggaraan Asuransi Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan beralamat di Gedung Polda Metro Jaya, Jl. Gatot Subroto, RT.5/RW.3, Senayan, Kec. Kby. Baru, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12110

IV.2 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis data dalam penelitian ini menggunakan bantuan *software Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) versi 25. Analisis data digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ada, berikut penjelasannya

IV.2.1 Analisis Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif digunakan untuk menggambarkan data yang telah terkumpul dari responden mengenai masing-masing item dengan menghitung jumlah skor dari 5 jenjang jawaban yang telah disediakan. Skor 1 untuk jawaban “Sangat Tidak Setuju” (STS), skor 2 untuk jawaban “Tidak Setuju” (TS), skor 3 untuk jawaban “Ragu-ragu” (R), skor 4 untuk jawaban “Setuju” (S) dan skor 5 untuk jawaban “Sangat Setuju” (SS). Data kemudian dikumpulkan dan ditabulasikan dalam tabel dan dilakukan pembahasan secara deskriptif dalam bentuk angka dan persentase. Melalui tabel distribusi dari setiap variabel, dapat diketahui frekuensi dan persentase skor jawaban responden untuk masing-masing item yang diperoleh dari setiap pernyataan di dalam kuisioner.

Kuisioner yang telah jawab oleh responden wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran melalui E-SAMSAT Kota Jakarta Selatan sejumlah 100 responden.

IV.2.2 Gambar Umum Responden

Kuisioner yang disebarakan kepada responden menggunakan kuesioner formulir daring yaitu *Google Form* kepada 100 responen wajib pajak kendaraan bermotor yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui E-

Samsat Kota Jakarta Selatan. Penyebaran kuisioner *google form* dilakukan pada tanggal 18 Januari 2021 sampai 1 februari 2021. Gambaran umum responden di penelitian ini diperoleh dari data identitas responden yang ada dalam kuisioner yang diisi oleh responden. Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir. Responden di dalam penelitian ini adalah wajib pajak orang pribadi. Gambaran umum responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut. Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabel 4.1 dibawah ini.

Tabel 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Persentase
Dibawah 20 tahun	8	8%
21 – 30 tahun	67	67%
31 – 40 tahun	11	11%
Diatas 50 tahun	14	14%
Total	100	100 %

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti (2021)

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diperoleh informasi bahwa usia kurang dari 20 tahun sebanyak 8 responden atau dengan jumlah persentase 8%, usia 21-35 tahun sebanyak 67 responden atau dengan jumlah persentase 67%, usia 36-50 tahun sebanyak 11 responden atau dengan jumlah persentase 11%, usia lebih dari 50 tahun sebanyak 14 responden atau dengan jumlah persentase 14%. Responden yang memiliki jumlah lebih banyak yaitu usia 21-35 tahun di bandingkan kriteria usia yang lain.

Data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada tabe 4.2 dibawah ini

Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki – laki	37	37%
Perempuan	63	63%
Total	100	100 %

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel 4.2 menunjukkan bahwa dari 100 responden sebanyak 37 responden atau sebesar 37% dari total responden adalah responden laki – laki dan sebanyak 63 responden atau sebesar 63% dari total responden adalah responden perempuan. Tabel 4.2 diatas menunjukkan responden dengan jenis kelamin perempuan memiliki jumlah lebih besar yaitu 63 persen dibandingkan dengan responden laki-laki yang berjumlah 37 orang atau 37 persen.

Dengan demikian dapat diketahui jika responden laki – laki lebih banyak dari pada responden perempuan.

Data karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat ditunjukkan dalam tabel 4.3

Tabel 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase
SD	0	0%
SMP	0	0%
SMA/SMK	7	7%
D1/D2/D3	57	57%
S1/S2	35	35%
Total	100	100 %

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.3 diatas menunjukkan bahwa Tidak ada Responden dengan Pendidikan Terakhir SD dan SMP, dengan Pendidikan Terakhir SMA / SMK mempunyai jumlah 7 responden atau sebanyak persentase 7 persen, dengan Pendidikan Terakhir D1 / D2 / D3 mempunyai jumlah 57 responden atau sebanyak persentase 57 persen, dengan Pendidikan Terakhir S1 / S2 / S3

mempunyai jumlah 35 responden atau sebanyak persentase 35 persen. Responden dengan Pendidikan Terakhir D1 / D2 / D3 memiliki jumlah yang lebih besar dibandingkan dengan kriteria lainnya.

IV.2.3 Distribusi Frekuensi Tabel

1. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *System Quality* (X1)

Pada Variabel *System Quality* ini mempunyai enam item Pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.4 sebagai berikut ini:

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *System Quality* (X1)

Item		Jawaban Responden					Jumlah	Mean
		STS	TS	R	S	SS		
X1.1	F	3	8	18	43	28	100	3,85
	%	3	8	18	43	28	100	
X1.2	F	2	2	15	55	26	100	4,01
	%	2	2	15	55	26	100	
X1.3	F	1	3	14	50	32	100	4,09
	%	1	3	14	50	32	100	
X1.4	F	2	6	16	49	27	100	3,93
	%	2	6	16	49	27	100	
X1.5	F	3	5	15	44	33	100	3,99
	%	3	5	15	44	33	100	
Rata-Rata (<i>Grand Mean</i>)								3,97

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Keterangan :

X1.1 : Saya dapat menggunakan sistem dan merubah data yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan

X1.2 : Saya dapat berinteraksi dengan E-Samsat dan instansi yang lain menggunakan sistem yang ada

X1.3 : Saya tidak perlu waktu lama mendapatkan informasi setelah

mengakses E-Samsat

X1.4 : E-Samsat memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan sistem

X1.5 : Saya dapat dengan mudah mengerti bahasa yang dimaksud oleh sistem

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X1.1) yaitu sistem dan merubah data yang tersedia sesuai

kebutuhan pekerjaan terdapat 28 responden sangat setuju, 43 responden setuju,

18 responden ragu – ragu, 8 responden tidak setuju, 10 responden sangat tidak

setuju. Untuk item kedua (X1.2) yaitu interaksi dengan E-Samsat dan instansi

yang lain menggunakan sistem yang ada terdapat 26 responden sangat setuju,

55 responden setuju, 15 responden netral, 2 responden tidak setuju, 2

responden sangat tidak setuju. Untuk item ketiga (X1.3) yaitu waktu lama

mendapatkan informasi setelah mengakses E-Samsat terdapat 32 responden

sangat setuju, 50 responden setuju, 14 responden ragu – ragu, 3 responden

tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju. Untuk item keempat (X1.4) yaitu

fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan sistem terdapat 27 responden sangat

setuju, 49 responden setuju, 16 responden ragu – ragu, 6 responden tidak

setuju, 2 responden sangat tidak setuju. Untuk item kelima (X1.5) yaitu mudah

mengerti bahasa yang dimaksud oleh sistem terdapat 33 responden sangat

setuju, 44 responden setuju, 15 responden ragu – ragu, 5 responden tidak

setuju, 3 responden sangat tidak setuju.

2. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Service Quality* (X2)

Pada Variabel *Service Quality* ini mempunyai enam item Pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.5 sebagai berikut ini:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Service Quality* (X2)

Item		Jawaban Responden					Jumlah	Mean
		STS	TS	R	S	SS		
X2.1	F	4	2	18	50	26	100	3,92
	%	4	2	18	50	26	100	
X2.2	F	4	11	19	44	22	100	3,69
	%	4	11	19	44	22	100	
X2.3	F	2	4	14	50	30	100	4,02
	%	2	4	14	50	30	100	
Rata-Rata (<i>Grand Mean</i>)								3,86

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Keterangan :

X2.1 : Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui E-Samsat.

X2.2 : E-Samsat memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pekerjaan saya

X2.3 : E-Samsat memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X2.1) yaitu rasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui E-Samsat terdapat 26 responden sangat setuju, 50 responden setuju, 18 responden ragu – ragu, 2 responden tidak setuju, 4 responden sangat tidak setuju. Untuk item kedua (X2.2) yaitu E-Samsat memberikan beberapa

masukannya yang mungkin berguna bagi pekerjaan saya, terdapat 22 responden sangat setuju, 44 responden setuju, 19 responden netral, 11 responden tidak setuju, 4 responden sangat tidak setuju. Untuk item ketiga (X1.3) yaitu E-Samsat memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan terdapat 30 responden sangat setuju, 50 responden setuju, 14 responden ragu – ragu, 4 responden tidak setuju, 2 responden sangat tidak setuju.

3. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Information Quality* (X3)

Pada Variabel *Information Quality* ini mempunyai lima item Pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.6 sebagai berikut ini:

Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Information Quality* (X3)

Item		Jawaban Responden					Jumlah	Mean
		STS	TS	R	S	SS		
X3.1	F	1	6	18	46	29	100	3,96
	%	1	6	18	46	29	100	
X3.2	F	1	4	16	50	29	100	4,02
	%	1	4	16	50	29	100	
X3.3	F	1	4	16	50	29	100	3,8
	%	1	4	16	50	29	100	
X3.4	F	3	2	11	50	34	100	4,1
	%	3	2	11	50	34	100	
X3.5	F	2	7	16	49	26	100	3,9
	%	2	7	16	49	26	100	
Rata-Rata (<i>Grand Mean</i>)								3,95

Sumber : *Data Primer, Diolah Peneliti 2021*

Keterangan :

X3.1 Saya mendapat data yang lengkap sesuai kebutuhan pekerjaan

X3.2 Informasi yang saya dapatkan sesuai dengan data yang sebenarnya

X3.3 : Saya dapat mengandalkan data yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja

X3.4 : Data yang saya dapatkan adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui

X3.5 : Data yang saya dapatkan dapat saya gunakan di alat atau media lain

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk

item pertama (X3.1) yaitu mendapat data yang lengkap sesuai kebutuhan

pekerjaan terdapat 29 responden sangat setuju, 46 responden setuju, 18

responden ragu – ragu, 6 responden tidak setuju, 1 responden sangat tidak

setuju. Untuk item kedua (X3.2) yaitu Informasi yang didapatkan sesuai

dengan data yang sebenarnya terdapat 29 responden sangat setuju, 50

responden setuju, 16 responden netral, 4 responden tidak setuju, 1 responden

sangat tidak setuju. Untuk item ketiga (X3.3) yaitu data yang didapatkan

dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja terdapat 22 responden

sangat setuju, 50 responden setuju, 15 responden ragu – ragu, 12 responden

tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju. Untuk item keempat (X3.4) yaitu

Data yang didapatkan adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui

terdapat 34 responden sangat setuju, 50 responden setuju, 11 responden ragu -

ragu, 2 responden tidak setuju, 3 responden sangat tidak setuju. Untuk item

kelima (X3.5) yaitu Data yang didapatkan dapat digunakan di alat atau media

lain terdapat 26 responden sangat setuju, 49 responden setuju, 16 responden

ragu – ragu, 7 responden tidak setuju, 2 responden sangat tidak setuju.

4. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Perceived Ease To Use* (X4)

Pada Variabel *Perceived Ease To Use* ini mempunyai lima item pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.7 sebagai berikut ini:

Tabel 4.7 Distribusi Frekueensi Jawaban Variabel *Perceived Ease To Use* (X4)

Item		Jawaban Responden					Jumlah	Mean
		STS	TS	R	S	SS		
X4.1	F	1	4	21	49	25	100	3,96
	%	1	4	21	49	25	100	
X4.2	F	3	3	14	50	30	100	4,02
	%	3	3	14	50	30	100	
X4.3	F	2	2	14	48	34	100	3,8
	%	2	2	14	48	34	100	
X4.4	F	3	2	14	49	32	100	4,1
	%	3	2	14	49	32	100	
X4.5	F	1	7	11	51	30	100	3,9
	%	1	7	11	51	30	100	
Rata-Rata (<i>Grand Mean</i>)								3,95

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Keterangan :

X4.1 : Saya mudah mempelajari E-Samsat

X4.2 : Saya dapat memahami dan mengerti E-Samsat

X4.3 : Saya mudah berinteraksi dengan E-samsat

X4.4 : Saya mudah menggunakan E-Samsat

X4.5 : Secara keseluruhan saya dapat menggunakan E-Samsat dengan mudah

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X4.1) yaitu mudah mempelajari E-Samsat terdapat 25 responden sangat setuju, 49 responden setuju, 21 responden ragu – ragu, 4 responden tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju. Untuk item kedua

(X4.2) yaitu dapat memahami dan mengerti E-Samsat terdapat 30 responden sangat setuju, 50 responden setuju, 14 responden netral, 3 responden tidak setuju, 3 responden sangat tidak setuju. Untuk item ketiga (X4.3) yaitu mudah berinteraksi dengan E-samsat terdapat 34 responden sangat setuju, 48 responden setuju, 14 responden ragu – ragu, 2 responden tidak setuju, 2 responden sangat tidak setuju. Untuk item keempat (X4.4) yaitu Saya mudah menggunakan E-Samsat terdapat 32 responden sangat setuju, 49 responden setuju, 14 responden ragu - ragu, 3 responden tidak setuju, 2 responden sangat tidak setuju. Untuk item kelima (X4.5) yaitu Secara keseluruhan saya dapat menggunakan E-Samsat dengan mudah terdapat 30 responden sangat setuju, 51 responden setuju, 11 responden ragu – ragu, 7 responden tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju.

5. Distribusi Frekuensi Variabel *Usefulness* (X5)

Pada Variabel *Usefulness* ini mempunyai lima item Pertanyaan yang diberikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.8 sebagai berikut ini:

Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel *Usefulness* (X5)

Item	Jawaban Responden						Mean	
	STS	TS	R	S	SS	Jumlah		
X5.1	F	1	6	17	41	35	100	4,03
	%	1	6	17	41	35	100	
X5.2	F	1	2	7	55	35	100	4,21
	%	1	2	7	55	35	100	
Item	Jawaban Responden						Mean	
	STS	TS	R	S	SS	Jumlah		
X5.3	F	3	6	19	44	28	100	3,88
	%	3	6	19	44	28	100	
X5.4	F	4	1	17	42	36	100	4,05

	%	4	1	17	42	36	100	
X5.5	F	1	2	22	49	26	100	3,97
	%	1	2	22	49	26	100	
Rata-Rata (<i>Grand Mean</i>)								3,95

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Keterangan :

X5.1 : E-Samsat menjadikan pekerjaan saya lebih mudah

X5.2 : E-samsat bermanfaat dalam hal proses pembayaran pajak saya

X5.3 : Penggunaan E-samsat meningkatkan produktivitas saya

X5.4 : E-Samsat menambah efektifitas pekerjaan saya

X5.5 : E-Samsat menambah performa kinerja saya

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (X5.1) yaitu E-Samsat menjadikan pekerjaan saya lebih mudah terdapat 35 responden sangat setuju, 41 responden setuju, 17 responden ragu – ragu, 6 responden tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju. Untuk item kedua (X5.2) yaitu E-samsat bermanfaat dalam hal proses pembayaran pajak saya terdapat 35 responden sangat setuju, 55 responden setuju, 7 responden netral, 2 responden tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju. Untuk item ketiga (X5.3) yaitu Penggunaan E-samsat meningkatkan produktivitas saya terdapat 28 responden sangat setuju, 44 responden setuju, 19 responden ragu – ragu, 6 responden tidak setuju, 3 responden sangat tidak setuju. Untuk item keempat (X5.4) yaitu E-Samsat menambah efektifitas pekerjaan saya terdapat 36 responden sangat setuju, 42 responden setuju, 17 responden ragu - ragu, 1 responden tidak setuju, 4 responden sangat tidak setuju. Untuk item kelima (X5.5) yaitu E-Samsat menambah performa kinerja saya terdapat 26

responden sangat setuju, 49 responden setuju, 22 responden ragu – ragu, 2 responden tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju.

6. Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Pada Variabel Kepuasan ini mempunyai dua item Pertanyaan yang di berikan oleh responden untuk di jawab. Dari jawaban responden tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.9 sebagai berikut ini:

Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Item		Jawaban Responden					Jumlah	Mean
		STS	TS	R	S	SS		
Y.1	F	2	3	11	55	29	100	4,06
	%	2	3	11	55	29	100	
Y.2	F	1	4	12	49	34	100	4,11
	%	1	4	12	49	34	100	
Rata-Rata (<i>Grand Mean</i>)								4.08

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Keterangan :

Y.1 : Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapat dari E-Samsat

Y.2 : Saya merasa puas menggunakan E-samsat

Berdasarkan Tabel 4.9 dapat diketahui bahwa dari 100 responden, untuk item pertama (Y1) yaitu Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapat dari E-Samsat terdapat 29 responden sangat setuju, 55 responden setuju, 11 responden ragu – ragu, 3 responden tidak setuju, 2 responden sangat tidak setuju. Untuk item kedua (Y2) yaitu E-samsat bermanfaat dalam hal proses pembayaran pajak saya terdapat 34 responden sangat setuju, 49 responden setuju, 12 responden netral, 4 responden tidak setuju, 1 responden sangat tidak setuju.

IV.3 Hasil Uji Validasi dan Reliabilitas

IV.3.1 Hasil Uji Validitas

Pengujian validitas dilakukan dengan menggunakan metode Product Moment Person, yaitu dengan cara membandingkan nilai koefisien korelasi antara item pertanyaan dengan total jawaban (r hitung), dengan nilai r tabel pada tingkat kesalahan (α) 5%. Jika $|r$ hitung $>$ r tabel untuk degree of freedom (df) = $n-2$ maka pertanyaan atau indikator tersebut dikatakan valid, demikian sebaliknya jika $|r$ hitung $<$ r tabel maka pertanyaan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Dengan menggunakan jumlah responden 100, maka nilai r tabel dapat diperoleh melalui tabel *r product moment pearson* dengan df (*degree of freedom*) = $n-2$, jadi $df = 100 - 2 = 98$, maka r tabel = 0.1654. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung $>$ r tabel, dapat dilihat dari *Corrected Total Correlation*. Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas dengan 100 sampel responden dengan menggunakan bantuan *software SPSS* versi 25.

Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas System Quality (X1)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
System Quality	X1.1	0,757	0.1654	Valid
	X1.2	0,780	0.1654	Valid
	X1.3	0,775	0.1654	Valid
	X1.4	0,714	0.1654	Valid
	X1.5	0,597	0.1654	Valid

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Pada tabel 4.10 menunjukkan bahwa item X1.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,757; item X1.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,780; item X1.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,775; item X1.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,714 dan item X1.5 memiliki tingkat

koefisien korelasi sebesar 0,597. Seluruh item X1 memiliki r hitung > 0.1654 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel *System Quality* (X1) adalah valid.

Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas *Service Quality* (X2)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Service Quality</i>	X2.1	0,863	0.1654	Valid
	X2.2	0,839	0.1654	Valid
	X2.3	0,821	0.1654	Valid

Pada tabel 4.11 menunjukkan bahwa item X2.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,863; item X2.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,839; item X2.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,821. Seluruh item X2 memiliki r hitung > 0.1654 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel *Service Quality* (X2) adalah valid.

Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas *Information Quality* (X3)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Information Quality</i>	X3.1	0,733	0.1654	Valid
	X3.2	0,755	0.1654	Valid
	X3.3	0,660	0.1654	Valid
	X3.4	0,798	0.1654	Valid
	X3.5	0,628	0.1654	Valid

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Pada tabel 4.12 menunjukkan bahwa item X3.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,733; item X3.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,755; item X3.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,660; item X3.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,798; item X3.5 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,628. Seluruh item X3 memiliki r hitung > 0.1654 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel *Information Quality* (X3) adalah valid.

Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas *Perceived Ease To Use* (X4)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Perceived Ease To Use</i>	X4.1	0,780	0.1654	Valid
	X4.2	0,773	0.1654	Valid
	X4.3	0,757	0.1654	Valid
	X4.4	0,840	0.1654	Valid
	X4.5	0,796	0.1654	Valid

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa item X4.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,780; item X4.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,773; item X4.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,757; item X4.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,840 dan item X4.5 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,796. Seluruh item X4 memiliki r hitung > 0.1654 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel *Perceived Ease To Use* (X4) adalah valid.

Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas *Usefulness* (X5)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
<i>Usefulness</i>	X5.1	0,847	0.1654	Valid
	X5.2	0,810	0.1654	Valid
	X5.3	0,789	0.1654	Valid
	X5.4	0,807	0.1654	Valid
	X5.5	0,815	0.1654	Valid

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa item X5.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,847; item X5.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,810; item X5.3 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,789; item X5.4 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,807 dan item X5.5 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,815. Seluruh item X5 memiliki r hitung > 0.1654 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel *Usefulness* (X5) adalah valid.

Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas kepuasan pengguna (Y)

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Keterangan
kepuasan pengguna	Y.1	0,888	0.1654	Valid
	Y.2	0,872	0.1654	Valid

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Pada tabel 4.15 menunjukkan bahwa item Y.1 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,888; item Y.2 memiliki tingkat koefisien korelasi sebesar 0,872; item. Seluruh item Y memiliki r hitung > 0.1654 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan dalam variabel kepuasan pengguna (Y) adalah valid.

IV.3.2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel penelitian dapat dikatakan reliabel apabila *Cronbach's Alpha* lebih besar atau sama dengan 0,60 ($\alpha \geq 0,60$) dan apabila *Cronbach's Alpha* semakin mendekati 1 mengidentifikasi bahwa semakin tinggi pula konsistensi internal reliabilitasnya (Ghozali, 2016). Tabel berikut menunjukkan hasil uji reliabilitas terhadap 100 responden menggunakan bantuan *software* SPSS versi 25.

Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Variabel *System Quality* (X1)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standard</i>	Keterangan
<i>System Quality</i>	0,820	0.60	Reliable

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.16 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,820 > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliable.

Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas *Service Quality* (X2)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Standard</i>	Keterangan
<i>Service Quality</i>	0,792	0.60	Reliable

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.17 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,792 > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliable.

Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas *Information Quality* (X3)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standard	Keterangan
<i>Information Quality</i>	0,753	0.60	Reliable

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.18 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,753 > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliable.

Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas *Perceived Ease To Use* (X4)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standard	Keterangan
<i>Perceived Ease To Use</i>	0,844	0.60	Reliable

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.19 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,844 > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliable.

Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas *Usefulness* (X5)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standard	Keterangan
<i>Usefulness</i>	0,864	0.60	Reliable

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.20 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu 0,864 > 0.60 sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliable.

Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Standard	Keterangan
kepuasan pengguna	0,707	0.60	Reliable

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.21 menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan yaitu $0,707 > 0.60$ sehingga dapat disimpulkan bahwa konstruk variabel penelitian ini reliable.

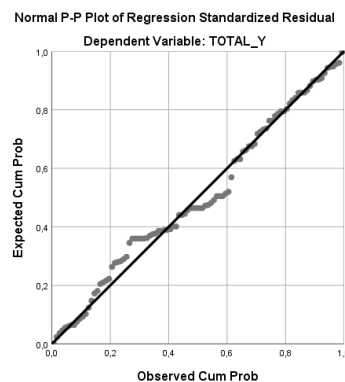
IV.4 Uji Asumsi Klasik

IV.4.1 Hasil Uji Normatif

Uji Normalitas diperlukan untuk menguji apakah populasi data dalam suatu penelitian berdistribusi normal atau tidak maka perlu dilakukan uji normalitas.

Peneliti menggunakan grafik normal plot / *probability plot* untuk menguji normalitas

Gambar 4.1 Grafik Normal Plot



Sumber: Penulis, Data diolah 2021

Model regresi dikatakan berdistribusi normal jika plotting (titik – titik) yang menggambarkan data sesungguhnya yaitu mengikuti arah garis diagonal. Dari model regresi di atas menunjukkan bahwa penelitian ini memenuhi asumsi normalitas.

IV.4.2 Hasil Uji Multikoloniaritas (VIF)

Uji multikolinieritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses mengambil keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Pendeteksian terhadap multikoloniaritas dapat dilakukan dengan menggunakan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan dengan menggunakan nilai Tolerance. Apabila nilai $|VIF| \leq 10$ dan nilai $|Tolerance| \geq 0,10$, maka menunjukkan tidak adanya kolerasi antar variabel independen dan menunjukkan tidak terjadinya multikoloniaritas, sebaliknya jika nilai $|VIF| \geq 10$ dan nilai $|Tolerance| \leq 0,10$, maka menunjukkan terdapat kolerasi antar variabel independen dalam regresi. Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel 4.22 sebagai berikut:

Tabel 4.22 Hasil Uji Multikolonieritas

Variabel Independen	Coefficients ^a		Keterangan
	Tolerance	VIP	
<i>System Quality</i> (X ₁)	0,429	2,333	Non Multikoloniaritas
<i>Service Quality</i> (X ₂)	0,398	2,513	Non Multikoloniaritas
<i>Information Quality</i> (X ₃)	0,481	2,080	Non Multikoloniaritas
<i>Perceived Ease To Use</i> (X ₄)	0,545	1,834	Non Multikoloniaritas
<i>Usefulness</i> (X ₅)	0,478	2,091	Non Multikoloniaritas

a. Dependent Variabel : Kepuasan Pengguna

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan hasil uji multikolonieritas pada tabel 4.22 menunjukkan bahwa nilai tolerance seluruh variabel independen lebih dari 0.10 dan nilai VIF seluruh variabel independen masi antara 1-10 atau kurang dari 10. Hasil uji

multikolonieritas tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak adanya kolerasi antar variabel independen dan menunjukkan tidak terjadinya multikoloniaritas.

IV.4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan varian residual suatu priode pengamatan ke priode pengamatan yang lain. Penelitian ini menggunakan metode atau model “Uji *Glejser*”. Syarat tidak terjadi heteroskedastisitas yaitu jika nilai probabilitas signifikan di atas tingkat kepercayaan 5% ($\alpha > 0,05$). Hasil uji multikolonieritas dapat dilihat pada tabel 4.23 sebagai berikut:

Tabel 4.23 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Keterangan
<i>System Quality</i> (X_1)	0,270	Bebas Heteroskedastisitas
<i>Service Quality</i> (X_2)	0,527	Bebas Heteroskedastisitas
<i>Information Quality</i> (X_3)	0,682	Bebas Heteroskedastisitas
<i>Perceived Ease To Use</i> (X_4)	0,687	Bebas Heteroskedastisitas
<i>Usefulness</i> (X_5)	0,699	Bebas Heteroskedastisitas

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan dari hasil uji heteroskedastisitas pada tabel 4.23 diatas menunjukkan bahwa baik X_1 , X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 masing-masing memiliki nilai sig 0,270; 0,527; 0,682; 0,687 dan 0,626 yang semuanya > 0.05 artinya semua variabel terbebas dari heteroskedastisitas.

IV.5 Analisis Regresi Linier Berganda

IV.5.1 Hasil Uji Analisis Linier Berganda

Regresi bertujuan untuk menguji pengaruh antara variabel satu dengan variabel lain. Variabel yang dipengaruhi disebut variabel dependen yaitu kepuasan pengguna (Y), sedangkan variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau independen yaitu *System Quality* (X_1), *Service Quality* (X_2), *Information Quality* (X_3), *Perceived Ease To Use* (X_4), *Usefulness* (X_5) Merupakan regresi yang memiliki satu variabel dependen dan lebih dari satu variabel independen.

Model regresi yang didapat dengan menggunakan *software* SPSS versi 25 disajikan dalam tabel berikut ini:

Tabel 4.24 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel Independen	Unstandardized Coefficients		t	Sig
	B	Std. Error		
(constants)	-0,636	0,551	-1,155	,251
<i>System Quality</i> (X_1)	0,044	0,022	2,032	,045
<i>Service Quality</i> (X_2)	0,142	0,058	2,450	,016
<i>Information Quality</i> (X_3)	0,073	0,034	2,129	,036
<i>Perceived Ease To Use</i> (X_4)	0,144	0,030	4,830	,000
<i>Usefulness</i> (X_5)	0,080	0,027	3,000	,003

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Untuk melakukan penyusunan regresi linier berganda dilihat dari *Unstandardized Coefficients* pada kolom B (beta). Persamaan regresi linier berganda pada 4.23 sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 = e$$

$$Y = -0,636 + 0,044 X_1 + 0,142 X_2 + 0,073 X_3 + 0,144 X_4 + 0,080 X_5 e$$

Keterangan :

Y = kepuasan pengguna

a = Konstanta

b_1 = Koefisien regresi *System Quality*

X_1 = *System Quality*

b_2 = Koefisien regresi *Service Quality*

X_2 = *Service Quality*

b_3 = Koefisien regresi *Information Quality*

X_3 = *Information Quality*

b_4 = Koefisien regresi *Perceived Ease To Use*

X_4 = *Perceived Ease To Use*

b_5 = Koefisien regresi *Usefulness*

X_5 = *Usefulness*

Koefisien persamaan regresi linier berganda di atas dapat di artikan sebagai berikut :

1. *System Quality* (X_1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,044. Hal ini berarti, apabila variabel *System Quality* (X_1) meningkat, maka dapat pula meningkatkan variabel kepuasan pengguna (Y).
2. *Service Quality* (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,055. Hal ini berarti, apabila variabel *Service Quality* (X_2) meningkat, maka dapat pula meningkatkan variabel kepuasan pengguna (Y).
3. *Information Quality* (X_3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,073. Hal ini berarti, apabila variabel *Information Quality* (X_3) meningkat, maka dapat pula meningkatkan variabel kepuasan pengguna (Y).

4. *Perceived Ease To Use* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,144. Hal ini berarti, apabila variabel *Perceived Ease To Use* (X_4) meningkat, maka dapat pula meningkatkan variabel kepuasan pengguna (Y).
5. *Usefulness* (X_4) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,080. Hal ini berarti, apabila variabel *Usefulness* (X_4) meningkat, maka dapat pula meningkatkan variabel kepuasan pengguna (Y).

IV.6 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)

Koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengukur kemampuan variabel independen (*system quality, service quality, information quality, perceived ease to use, usefulness*) dalam mempengaruhi variabel dependen (variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor). Berikut tabel hasil uji koefisien determinasi :

**Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinan (R^2)
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	0,872 ^a	0,760	0,748	-0,645	2.164

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan Tabel 4.25 diketahui nilai R square adalah 0,760 yang mengindikasikan bahwa keseluruhan variabel independen menggambarkan

kepuasan pengguna sebesar 76%, sisanya 24% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti pada penelitian ini.

IV.7 Pengujian Hipotesis

IV.7.1 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji Statistik f)

Uji ini digunakan dalam menguji apakah semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel bebas. Pengujian hipotesis ini dilakukan untuk mengukur besarnya variabel *system quality*, *service quality*, *information quality*, *perceived ease to use*, *usefulness* terhadap Kepuasan

Wajib Pajak. Hasil uji f dapat dilihat pada tabel 4.26 sebagai berikut:

Tabel 4.26 Hasil Uji Simultan

Keterangan	Sum of Squares	df	f
Regression	124,240	5	59,661
Residual	39,150	94	
Total	163,390	99	

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Tabel 4.26 diatas menunjukkan bahwa nilai $df_1=5$ dan $df_2=94$ diperoleh nilai F_{tabel} sebesar 59,661. Berdasarkan tabel , pengujian hipotesis model regresi secara bersama-sama menggunakan uji F dapat dilihat F_{hitung} lebih kecil dari pada F_{tabel} ($59,661 > 2,311$) dan signifikansi sebesar 0,000 yang berarti lebih kecil dari α ($\alpha = 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

IV.7.2 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji Statistik t)

Hasil uji hipotesis parsial (uji statistik t) digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent mana yang secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji t dilakukan dengan dua syarat. Pertama, apabila $t \text{ hitung} \leq t \text{ tabel}$ dan nilai $\text{sig} > 0,05$ maka H_a ditolak. Kedua, apabila $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ dan nilai $\text{sig} < 0,05$ maka H_a diterima. Nilai t tabel dilihat dari nilai df ($n-k-1$) yaitu $100-4-1=95$, maka hasil yang diperoleh untuk t tabel adalah 1,985. Hasil uji t dapat dilihat pada tabel 4.27 sebagai berikut:

Tabel 4.27 Hasil Uji Parsial

Variabel independen	t hitung	t tabel	Sig.	Keputusan
<i>System Quality</i> (X_1)	2,032	1,985	0,045	Diterima
<i>Service Quality</i> (X_2)	2,450	1,985	0,016	Diterima
<i>Information Quality</i> (X_3)	2,129	1,985	0,036	Diterima
<i>Perceived Ease To Use</i> (X_4)	4,830	1,985	0,000	Diterima
<i>Usefulness</i> (X_5)	3,000	1,985	0,003	Diterima

Sumber : Data Primer, Diolah Peneliti 2021

Berdasarkan hasil pada tabel 4.27 maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Variabel *System Quality* (X_1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_1 terhadap Y adalah sebesar $0,045 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,032 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan X_1 terhadap Y .

2. Variabel *Service Quality* (X_2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_2 terhadap Y adalah sebesar $0,016 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,450 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan

bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan X_2 terhadap Y .

3. Variabel *Information Quality* (X_3)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_3 terhadap Y adalah sebesar $0,036 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,129 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan X_3 terhadap Y .

4. Variabel *Perceived Ease To Use* (X_4)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_4 terhadap Y adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $4,830 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan X_4 terhadap Y .

5. Variabel *Usefulness* (X_5)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_5 terhadap Y adalah sebesar $0,003 < 0,05$ dan nilai t hitung $3,000 > t$ tabel $1,985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak H_a diterima yang artinya terdapat pengaruh signifikan X_4 terhadap Y .

IV.8 Pembahasan Hasil Penelitian

Delone dan Mclane (2003) menyebutkan bahwa dalam IS *Success* model meneliti sebuah model yang digunakan untuk mengukur kesuksesan dari sistem informasi, adapun dari hasil penelitian terungkap bahwa variabel *system quality*, *service quality*, dan *information quality* positif dan signifikan berpengaruh

terhadap kepuasan pengguna ini berarti E-samsat telah sukses sebagai suatu sistem informasi.

Davis et al., (1989) mengemukakan bahwa *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan dan kemanfaatan (*usefulness*) diartikan bahwa penggunaan *e-government* dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan bagi wajib pajak yang menggunakannya. Adapun dalam hasil penelitian *perceived ease of use* dan *usefulness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna ini berarti E-Samsat mudah dipahami, digunakan, dan meningkatkan kinerja sehingga pengguna menjadi puas.

IV.8.1 Pengaruh System Quality Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *System Quality* didapatkan nilai t hitung (2,032) dan didapatkan nilai signifikansi 0,045. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih besar daripada t tabel ($2,032 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel *System Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Delone dan Mclean (2003) berjudul “*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*”, Wang, dan Liao (2008) Dengan judul “*Assessing E-Government systems success: A validation of*

the DeLone and McLean model of information systems success”Livari (2005) dengan judul “An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success”, dan Saputro et al., (2015) dengan judul “Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan *E-government* Kota Pekalongan”. dalam penelitian ini ditemukan bahwa *System Quality* mempengaruhi kepuasan pengguna

IV.8.2 Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Service Quality* didapatkan nilai t hitung (2,450) dan didapatkan nilai signifikansi 0,016. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih besar daripada t tabel ($2,450 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Delone dan Mclean (2003) berjudul “*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*”, Wang, dan Liao (2008) dengan judul “*Assessing E-Government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success*”Livari (2005) dengan judul “*An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success*”, dan Saputro et al., (2015) dengan judul “*Model Delone and*

McLean untuk Mengukur Kesuksesan *E-government* Kota Pekalongan”. dalam penelitian ini ditemukan bahwa *Service Quality* mempengaruhi kepuasan pengguna

IV.8.3 Pengaruh Pengaruh *Information Quality* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Information Quality* didapatkan nilai t hitung (2,129) dan didapatkan nilai signifikansi 0,036. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih besar daripada t tabel ($2,129 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel *Information Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Delone dan Mclean (2003) berjudul “*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*”, Wang, dan Liao (2008) dengan judul “*Assessing E-Government systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success*” Livari (2005) dengan judul “*An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success*”, dan Saputro et al., (2015) dengan judul “*Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan*”. dalam penelitian ini ditemukan bahwa *Information Quality* mempengaruhi kepuasan pengguna

IV.8.4 Pengaruh *Perceived Ease To Use* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Perceived Ease To Use* didapatkan nilai t hitung (4,830) dan didapatkan nilai signifikansi 0,000. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih besar daripada t tabel ($4,830 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel *Perceived Ease To Use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Mandasari dan Giantari (2017) dengan judul "*Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas.*" yang menunjukkan bahwa *Perceived Ease To Use* mempengaruhi kepuasan pengguna

IV.8.5 Pengaruh *Usefulness* Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Hasil pengujian hipotesis koefisien regresi variabel *Usefulness* didapatkan nilai t hitung (3,000) dan didapatkan nilai signifikansi 0,003. Nilai statistik uji t hitung tersebut lebih besar daripada t tabel ($3,000 > 1,985$) dan nilai signifikansi lebih kecil daripada $\alpha = 0,05$. Pengujian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dapat disimpulkan bahwa variabel *Usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasi penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Mandasari dan Giantari (2017) dengan judul “*Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas.*” yang menunjukkan bahwa *Usefulness* mempengaruhi kepuasan pengguna



BAB V PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teoritik dan hasil analisis data, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Variabel *System Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat Jakarta Selatan
2. Variabel *System Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat Jakarta Selatan
3. Variabel *Information Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat Jakarta Selatan
4. Variabel *Perceived Ease To Use* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat Jakarta Selatan
5. Variabel *Usefulness* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat Jakarta Selatan

V.2 Saran

Saran yang akan di berikan Berdasarkan kesimpulan di atas untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Secara teorikal penelitian ini menjadi tambahan bukti empiris pengaruh *system quality, service quality, information quality, perceived ease to use, dan usefulness* terhadap kepuasan pengguna kepuasan Pengguna E- Samsat di wilayah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dan juga penelitian ini dapat menambah literature dalam perpajakan khususnya D&M *IS Success Model* dan Kepuasan Pengguna E- Samsat di wilayah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang diharapkan bisa menjadi dasar penelitian lebih lanjut.
2. Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan dan bahan pertimbangan untuk Kantor SAMSAT Jakarta Selatan agar tingkat kepuasan wajib pajak di SAMSAT Jakarta Selatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat meningkat dan lebih baik lagi dengan meningkatkan layanan E-Samsat dengan menjaga keamanan transaksi penggunanya, dan memberi tanggung jawab berupa kompensasi jika layanan E-Samsat sedang dalam masalah teknis

DAFTAR PUSTAKA

- Almutairi, H. & Subramanian, Girish, H., 2005, *An Empirical of the DeLone and McLean Model in the Kuwaiti Private Sector*, The Journal of Computer Information System, Spring, 45,3,pg.113
- Ask, A., and Gronlund, A. "Implementation Challenges: Competing Structures When New Public Management Meets eGovernment " 7th International Conference on Electronic Government, Springer, Turin, Italy, 2008, pp. 25-36.
- Bintary, AA. 2020. *Analisis Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah pada Kantor Bersama Samsat Jakarta Timur Tahun 2015-2018*. Jurnal Pajak Vokasi (JUPASI) Vol.1, No. 2, Maret 2020, pp. 86-101
- Davis, Fred. 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology". MIS Quarterly
- Delone and McLean, 1992. *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable*. Journal of Management Information Systems 3(4):60-95
- Delone and McLean, 2003. *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Journal of Management Information Systems 19(4):9-30
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Grimsley, M., and Meehan, A. "e-Government information systems: Evaluation-led design for public value and client trust," European Journal of Information Systems (16:2) 2007, pp 134-148.
- Helbig et al. 2003. *Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature*. Government information quarterly.
- Izzati, BM. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik E-Government (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)*. Thesis.
- Livari, Juhani. 2005. "An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success," ACM SIGMIS Database. DOI: 10.1145/1066149.1066152 .
- Lubis, Rahmat Hidayat. 2018. *Pajak Penghasilan*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Malhotra. 2005. *Riset Pemasaran*. Jilid I. Edisi 4. Jakarta: Indeks Kelompok Gramedia.
- Mandasari dan Giantari 2017. *Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas*. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana 6.10: 3637-3664
- Mcgill et al. 2003. *User-Developed Applications and Information Systems Success: A Test of DeLone and McLean's Model*. Information Resources Management Journal, 16(1), 24-45

- Mckiney et al. 2002. The Measurement of Web-Customer Satisfaction: An Expectation and Disconfirmation Approach. *Information Systems Research*, Vol. 13, No. 3, pp. 296–315
- Moore, M. *Creating Public Value - Strategic Management in Government* Harvard University Press, Cambridge, MA, 1995.
- Muhlberger, P. "Human Agency and the Revitalization of the Public Sphere," *Political Communication* (22:2) 2005, pp 163-178.
- Petter, S., DeLone, W.H., and McLean, E.R. "Measuring information systems success: models, dimensions, measures, and interrelationships," *European Journal of Information Systems* (17:3) 2008, pp 236-264.
- Rai et al. 2002. *Assessing the Validity of IS Success Model: An Empirical Test and Theoretical Analysis*. *Information System Research*; 13, 1, pg 50.
- Reddick, CG. 2005. *Citizen interaction with e-government: From the streets to servers?*. *Government Information Quarterly*
- Resmi Siti, 2014. *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta: Salemba Empat
- Saputro, et al. 2015. *Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan*. *Scientific Journal of Informatics* Vol. 2, No. 1, Mei 2015
- Scott, et al. 2009. *Understanding net benefits: a citizen-based perspective on eGovernment success*. ICIS 2009 proceedings. aisel.aisnet.org
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung. ALFABETA.
- Sugiyono, 2017. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Teo, T., Srivastava, S., and Jiang, L. "Trust and Electronic Government Success: An Empirical Study," *Journal of Management Information Systems* (25:3) 2008, pp 99-131.
- Wang, Y.-S., and Liao, Y.-W. "Assessing eGovernment systems success: A validation of the DeLone and McLean model of information systems success," *Government Information Quarterly* (25:4) 2008, pp 717-733.
- Waluyo, 2011, *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Widodo. 2017. *Metodologi Penelitian, Populer & Praktis*. Jakarta: EPT. RajaGrafindo Persada.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

KUESIONER

KUESIONER PENELITIAN ANALISIS PENGARUH SYSTEM QUALITY, SERVICE QUALITY, INFORMATION QUALITY, PERCEIVED EASE TO USE, DAN USEFULNESS PROGRAM E-SAMSAT TERHADAP KEPUASAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Kasus di Samsat Jakarta Selatan)

Responden yang terhormat,

Saya memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi

angket ini. Saya berharap Anda menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang

anda rasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya atau yang ideal.

Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban

yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin

kerahasiaan semua data. Kesediaan Anda mengisi angket ini adalah bantuan yang

tak ternilai bagi saya. Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerja samanya.

Frlia Wiranti

16503040111037

Petunjuk Pengisian Kuesioner

1. Sebelum mengisi kuesioner ini, mohon Bapak/Ibu membaca setiap butir pertanyaan dengan cermat.
2. Bapak/Ibu dapat memberikan tanda *check list* (\surd) pada kolom yang sesuai dengan pilihan.
3. Untuk setiap butir pertanyaan hanya diperbolehkan memilih satu alternated jawaban. Pilihan jawaban pada pernyataan kuesioner sebagai berikut :

Jawaban Responden		Skor
Sangat Setuju	(SS)	5
Setuju	(S)	4
Ragu-ragu/netral	(RR)	3
Tidak Setuju	(TS)	2
Sangat Tidak Setuju	(STS)	1

4. Semua pertanyaan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat.

Data Responden

1. Usia : <20 Tahun 21-30 Tahun
 31-40 Tahun 41-50 Tahun
 >51 Tahun
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pendidikan : SD SMP
 SMA/SMK D1/D2/D3
 S1/S2
4. Kunjungan SAMSAT : Pertama Kedua kalinya
 Ketiga kalinya Keempat kalinya
 Kelima kalinya/ lebih

Berikut adalah item pertanyaan yang harus diisi:

A. System quality

System quality yaitu kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Berfokus pada performa sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan kebutuhan pengguna.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya dapat menggunakan sistem dan merubah data yang tersedia sesuai kebutuhan pekerjaan					

2.	Saya dapat berinteraksi dengan E-Samsat dan instansi yang lain menggunakan sistem yang ada.					
3.	Saya tidak perlu waktu lama mendapatkan informasi setelah mengakses E-Samsat					
4.	E-Samsat memberikan fasilitas perbaikan jika terjadi kegagalan sistem					
5.	Saya dapat dengan mudah mengerti bahasa yang dimaksud oleh sistem					
6.	Saya merasa aman dalam mengakses atau mengirim data melalui E-Samsat					

B. Service quality

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang diperoleh pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan respon dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah..

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
1.	E-Samsat memberikan beberapa masukan yang mungkin berguna bagi pekerjaan saya					
2.	E-Samsat memberikan tanggapan sesuai dengan apa yang saya lakukan					
3.	Saya mendapat data yang lengkap sesuai kebutuhan pekerjaan					

C. Information quality

Kualitas informasi merupakan output dari penggunaan sistem informasi oleh pengguna (user)

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
1.	Informasi yang saya dapatkan sesuai dengan data yang sebenarnya					
2.	Saya dapat mengandalkan data yang					

	didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja				
3.	Saya dapat mengandalkan data yang didapatkan dalam memenuhi kebutuhan informasi untuk bekerja				
4.	Data yang saya dapatkan adalah informasi yang terkini dan selalu diperbaharui				
5.	Data yang saya dapatkan dapat saya gunakan di alat atau media lain				

D. *Perceived ease to use*

Perceived ease to use merupakan tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi membuatnya lebih mudah untuk menyelesaikan pekerjaan

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya mudah mempelajari E-Samsat					
2.	Saya dapat memahami dan mengerti E-Samsat					
3.	Saya mudah berinteraksi dengan E-Samsat					
4.	Saya mudah menggunakan E-Samsat					
5.	Secara keseluruhan saya dapat menggunakan E-Samsat dengan mudah					

E. *Usefulness*

Usefulness adalah tingkat kepercayaan individu bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerjanya

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
1.	E-Samsat menjadikan pekerjaan saya lebih mudah					
2.	E-samsat bermanfaat dalam hal proses pembayaran pajak saya.					
3.	Penggunaan E-samsat meningkatkan produktivitas saya					
4.	E-Samsat menambah efektifitas pekerjaan saya					
5.	E-Samsat menambah performa					

kinerja saya

F. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pemakai sistem (*user satisfaction*) merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi.

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	RR	S	SS
1.	Saya puas dengan data dan informasi yang saya dapat dari E-Samsat					
2.	Saya merasa puas menggunakan E-samsat					

Link Kuesioner Google Form :

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKpACvxwDXUta97UAVIMZ5KNYW6U3H_HjhXQPLDCX0Ph-45A/viewform?fbzx=857058649017162653

6:04
LINE docs.google.com

Survey Skripsi "Analisis Pengaruh System Quality, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, Dan Usefulness Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Selatan"

Perkenalkan, nama saya Frlia Wiranti mahasiswa tingkat akhir di Universitas Brawijaya Malang, program studi Perpajakan. Formulir survey ini dimaksudkan guna memenuhi kebutuhan data untuk keperluan skripsi saya sebagai syarat kelulusan, dengan judul "Analisis Pengaruh System Quality, Service Quality, Information Quality, Perceived Ease To Use, Dan Usefulness Program E-Samsat Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Jakarta Selatan".

Sasaran dari survey ini adalah sebagai berikut:
1. Pria atau wanita yang merupakan Wajib Pajak (WP) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di wilayah Kota Jakarta Selatan

Saya memohon kesediaan Anda untuk meluangkan waktu sejenak guna mengisi angket ini. Saya berharap Anda menjawab dengan leluasa, sesuai dengan apa yang anda rasakan, lakukan dan alami, bukan apa yang seharusnya atau yang ideal. Anda diharapkan menjawab dengan jujur dan terbuka, sebab tidak ada jawaban yang benar atau salah. Sesuai dengan kode etik penelitian, saya menjamin kerahasiaan semua data. Kesediaan Anda mengisi angket ini adalah bantuan yang tak ternilai bagi saya. Akhirnya, saya sampaikan terima kasih atas kerja samanya.

Nama
Jawaban Anda

Umur
Jawaban Anda

Jenis Kelamin

Lampiran 2. Distribusi Jawaban Responden

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18	2	2,0	2,0	2,0
	19	3	3,0	3,0	5,0
	20	3	3,0	3,0	8,0
	21	9	9,0	9,0	17,0
	22	21	21,0	21,0	38,0
	23	18	18,0	18,0	56,0
	24	6	6,0	6,0	62,0
	25	5	5,0	5,0	67,0
	26	3	3,0	3,0	70,0
	30	1	1,0	1,0	71,0
	31	1	1,0	1,0	72,0
	32	1	1,0	1,0	73,0
	33	1	1,0	1,0	74,0
	34	1	1,0	1,0	75,0
	35	1	1,0	1,0	76,0
	38	3	3,0	3,0	79,0
	40	3	3,0	3,0	82,0
	41	1	1,0	1,0	83,0
	42	2	2,0	2,0	85,0
	50	1	1,0	1,0	86,0
52	4	4,0	4,0	90,0	
53	2	2,0	2,0	92,0	
54	1	1,0	1,0	93,0	
55	2	2,0	2,0	95,0	
56	3	3,0	3,0	98,0	
57	1	1,0	1,0	99,0	
59	1	1,0	1,0	100,0	
Total		100	100,0	100,0	

		Jenis_Kelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-lak	37	37,0	37,0	37,0
	Perempuan	63	63,0	63,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		Pendidikan_akhir			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		1	1,0	1,0	1,0

D1/D2/D3	7	7,0	7,0	8,0
S1/S2/S3	57	57,0	57,0	65,0
SMA/SMK	35	35,0	35,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	



Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Ambient Condition (X1)					Total	Spatial Layout and Fungcitionality (X2)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.5	X2.7	X2.8	
1	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	4	4	4	4	5	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
3	4	3	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	3	4	4	19	4	5	5	4	4	4	5	4	35
5	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
6	5	4	2	3	2	16	4	3	2	5	4	2	3	2	25
7	3	3	3	3	4	16	4	4	3	4	3	4	3	4	29
8	4	2	3	4	5	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	3	4	4	4	31
10	2	4	3	3	4	16	4	4	3	3	3	4	2	3	26
11	4	4	4	3	4	19	5	4	3	4	3	3	4	4	30
12	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	2	3	4	3	4	16	4	3	3	3	4	3	4	4	28
15	3	4	4	4	4	19	2	4	4	3	4	5	3	4	29
16	4	4	4	4	5	21	4	5	4	4	3	4	5	5	34
17	4	4	3	5	4	20	5	5	4	5	4	5	3	3	34
18	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	3	3	4	4	29
20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Ambient Condition (X1)					Total	Spatial Layout and Functionality (X2)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.5	X2.7	X2.8	
21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	3	4	4	4	30
23	3	3	4	4	4	18	4	3	4	5	4	3	4	4	31
24	3	3	4	3	4	17	4	3	3	4	3	3	4	4	28
25	4	4	3	4	4	19	5	3	4	2	3	4	4	4	29
26	3	3	3	3	3	15	3	3	4	4	3	5	3	3	28
27	4	4	3	3	4	18	4	4	4	3	4	4	4	4	31
28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
29	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
30	3	5	4	3	4	19	2	4	5	2	3	4	2	4	26
31	3	3	3	3	4	16	4	3	3	3	3	3	3	4	26
32	3	4	4	3	4	18	5	4	4	4	3	3	1	4	28
33	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	3	4	4	4	32
34	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
35	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
36	2	4	4	3	4	17	3	4	5	4	3	4	4	2	29
37	4	4	4	3	3	18	4	3	4	3	3	4	4	3	28
38	3	4	4	3	4	18	4	4	4	4	3	4	3	4	30
39	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
40	4	4	4	3	4	19	3	4	5	4	5	5	3	5	35

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Ambient Condition (X1)					Total	Spatial Layout and Functionality (X2)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.5	X2.7	X2.8	
41	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	4	4	4	4	28
42	4	3	4	4	5	20	5	4	4	5	3	5	4	5	35
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
44	3	4	3	2	4	16	3	3	4	2	4	3	5	3	27
45	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	3	19	3	4	4	2	2	4	5	4	28
48	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
49	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
50	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	4	3	4	30
51	4	4	3	4	4	19	3	3	4	4	4	4	4	4	30
52	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	3	3	4	29
53	4	4	4	5	4	21	4	5	4	5	4	5	4	4	35
54	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
56	4	4	4	4	4	20	5	4	4	4	4	4	4	4	33
57	4	3	4	3	3	17	3	4	3	3	3	3	3	4	26
58	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
59	3	3	4	4	4	18	4	5	5	4	4	5	4	5	36
60	5	4	4	4	5	22	5	4	4	4	4	4	4	5	34

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Ambient Condition (X1)					Total	Spatial Layout and Functionality (X2)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.5	X2.7	X2.8	
61	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
62	3	3	2	3	4	15	2	4	4	4	2	4	4	3	27
63	3	4	4	4	4	19	5	4	3	3	3	4	3	2	27
64	4	3	4	4	4	19	5	4	4	4	4	4	5	5	35
65	4	4	4	5	4	21	4	5	4	4	4	4	4	4	33
66	5	5	2	4	5	21	5	4	3	4	4	3	4	4	31
67	3	3	4	3	4	17	4	2	3	4	4	4	2	2	25
68	2	4	4	2	4	16	4	4	4	2	2	2	4	4	26
69	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
70	4	3	4	4	4	19	4	4	4	5	4	5	5	4	35
71	5	4	5	3	5	22	5	3	5	4	5	5	4	5	36
72	5	5	3	5	5	23	5	5	4	5	5	3	3	4	34
73	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	4	4	4	5	35
74	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
75	3	4	3	4	4	18	4	4	4	4	4	4	4	4	32
76	4	3	4	5	4	20	4	5	3	5	5	4	5	4	35
77	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
78	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	1	4	3	4	28
79	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
80	3	4	3	3	4	17	3	4	3	4	3	4	3	4	28

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Ambient Condition (X1)					Total	Spatial Layout and Functionality (X2)								Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.5	X2.7	X2.8	
81	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	4	5	4	34
82	4	4	4	4	4	20	5	4	3	5	4	4	4	5	34
83	3	4	3	3	2	15	4	3	3	4	4	3	4	4	29
84	4	4	3	4	4	19	5	5	4	4	3	3	3	4	31
85	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
86	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	3	31
87	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
88	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
89	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
90	4	4	3	4	4	19	4	5	3	3	3	4	4	4	30
91	3	3	3	3	3	15	3	4	5	4	3	3	4	3	29
92	3	3	3	3	4	16	3	4	3	4	4	3	4	4	29
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
94	3	3	4	4	4	18	4	3	4	4	4	4	4	4	31
95	3	3	3	3	3	15	4	3	3	3	3	3	3	3	25
96	3	4	3	4	4	18	4	4	3	4	3	4	3	4	29
97	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	3	4	3	4	30
98	4	3	3	3	4	17	4	4	4	4	3	3	3	3	28
99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32
100	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	4	4	32

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Sign, Symbol and Artifact (X3)						Total	Facility Cleanliness (X4)				Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
1	5	5	4	4	5	4	27	5	4	4	5	18
2	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
3	4	4	3	2	4	3	20	3	3	3	4	13
4	3	2	4	3	4	4	20	4	4	3	3	14
5	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
6	2	4	2	3	5	2	18	3	4	3	4	14
7	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16
8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
10	4	4	2	3	3	4	20	4	4	4	4	16
11	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	3	15
12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
13	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16
14	4	4	4	3	2	4	21	4	4	4	4	16
15	3	3	4	4	3	4	21	4	4	4	3	15
16	5	4	4	2	4	2	21	2	4	4	4	14
17	5	5	5	5	5	5	30	5	3	4	5	17
18	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	15
19	3	4	4	3	4	3	21	3	4	4	4	15
20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Sign, Symbol and Artifact (X3)						Total	Facility Cleanliness (X4)				Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	5	15
23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
24	4	4	4	4	3	4	23	4	4	4	4	16
25	4	3	4	5	3	4	23	4	4	4	4	16
26	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
27	3	3	3	3	3	4	19	3	4	4	3	14
28	3	4	4	4	3	4	22	3	3	3	3	12
29	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
30	4	3	4	4	3	4	22	3	3	4	3	13
31	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	15
32	4	4	3	4	2	4	21	2	3	3	3	11
33	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
34	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
36	4	4	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
37	4	4	4	3	3	4	22	3	4	3	4	14
38	4	4	4	4	4	4	24	3	4	4	4	15
39	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
40	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Sign, Symbol and Artifact (X3)						Total	Facility Cleanliness (X4)				Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
41	4	5	5	4	4	5	23	4	4	4	4	16
42	5	4	5	4	3	5	26	5	4	5	3	17
43	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
44	3	4	2	3	2	3	17	3	3	3	3	12
45	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
46	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
47	4	2	4	2	4	4	20	3	4	4	4	15
48	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
49	4	4	2	3	3	1	17	2	3	4	2	11
50	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16
51	4	4	4	4	4	4	24	3	3	4	4	14
52	4	3	4	4	4	3	22	3	4	4	4	15
53	5	5	5	4	5	4	28	4	4	5	5	18
54	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
56	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16
57	3	3	4	3	3	3	19	3	3	3	4	13
58	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16
59	5	3	5	4	4	4	25	4	4	4	4	16
60	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Sign, Symbol and Artifact (X3)						Total	Facility Cleanliness (X4)				Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
61	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
62	4	3	2	2	4	3	18	2	3	3	3	11
63	4	5	4	4	2	3	22	2	3	3	3	11
64	5	3	4	5	4	5	26	3	4	3	4	14
65	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	17
66	5	5	4	4	4	4	26	5	5	3	5	18
67	4	3	4	2	4	4	21	2	4	2	4	12
68	2	4	3	4	4	4	21	2	4	3	4	13
69	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
70	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
71	5	4	5	5	4	5	28	5	5	4	5	19
72	5	5	4	5	3	4	26	5	4	5	5	19
73	5	5	3	4	5	4	26	4	5	5	5	19
74	4	3	4	5	4	4	24	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
76	4	3	5	5	5	4	26	5	4	3	5	17
77	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
78	3	3	5	5	2	4	22	4	4	3	5	16
79	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
80	4	3	4	4	2	4	21	3	3	3	3	12

Lanjutan Lampiran 3. Tabulasi Jawaban Responden X

Responden	Sign, Symbol and Artifact (X3)						Total	Facility Cleanliness (X4)				Total
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	
81	5	4	4	3	4	4	24	5	4	4	4	17
82	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
83	3	3	3	4	3	3	19	2	3	3	3	11
84	4	3	4	3	4	4	22	3	4	4	4	15
85	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
86	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
90	5	5	4	5	4	4	27	4	4	4	4	16
91	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	12
92	4	3	3	4	4	2	20	2	3	4	4	13
93	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
94	3	4	3	4	3	4	21	4	4	4	4	16
95	3	3	3	4	3	3	19	3	3	3	3	12
96	3	2	3	3	3	3	17	3	4	4	4	15
97	2	4	4	4	4	4	22	3	3	3	3	12
98	3	3	3	3	4	4	20	3	4	4	3	14
99	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	16

Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Y

Responden	kepuasan pengguna (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
1	4	4	4	4	16
2	4	4	4	4	16
3	3	3	3	3	12
4	3	4	4	4	15
5	4	4	4	4	16
6	5	4	3	4	16
7	3	4	3	4	14
8	4	4	4	4	16
9	4	4	4	4	16
10	4	3	3	4	14
11	3	4	4	4	15
12	4	4	4	4	16
13	4	4	4	4	16
14	3	3	4	4	14
15	4	4	4	4	16
16	2	4	4	4	14
17	4	4	5	5	18
18	4	4	4	3	15
19	3	4	4	4	15
20	4	4	4	4	16
21	4	4	4	4	16
22	4	4	4	4	16
23	4	4	4	4	16
24	3	3	4	4	14
25	4	4	3	4	15
26	3	3	3	3	12
27	3	3	4	4	14
28	4	3	4	4	15
29	4	4	4	4	16
30	4	4	4	4	16
31	3	3	3	3	12
32	3	3	3	3	12
33	4	5	4	4	17
Responden	kepuasan pengguna (Y)				Total
35	4	4	4	4	16

Lanjutan
Lampiran 4.
Tabulasi
Jawaban
Responden Y



	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
36	3	3	4	3	13
37	3	4	4	4	15
38	4	4	4	4	16
39	4	4	4	4	16
40	4	4	5	4	17
41	4	4	4	5	17
42	5	3	4	5	17
43	4	4	4	4	16
44	3	4	4	3	14
45	4	4	4	4	16
46	4	3	4	4	15
47	4	4	4	4	16
48	4	4	4	4	16
49	2	3	5	4	14
50	4	4	4	4	16
51	3	4	4	4	15
52	4	4	4	4	16
53	4	4	4	5	17
54	4	4	4	4	16
55	4	4	4	4	16
56	2	4	4	4	14
57	4	3	4	4	15
58	4	4	4	4	16
59	5	4	4	5	18
60	4	4	4	4	16
61	4	4	4	4	16
62	2	3	3	3	11
63	3	4	3	3	13
64	4	4	4	4	16
65	5	4	4	5	18
66	4	5	5	5	19
67	2	3	4	4	13
68	3	4	4	4	15
69	4	4	4	4	16
70	3	4	4	4	15



Lanjutan Lampiran 4. Tabulasi Jawaban Responden Y

Responden	kepuasan pengguna (Y)				Total
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	
71	5	5	5	3	18
72	5	4	4	5	18
73	5	4	4	5	18
74	4	4	4	4	16
75	4	4	4	4	16
76	4	4	5	5	18
77	4	4	4	4	16
78	2	4	4	5	15
79	2	4	4	4	14
80	4	3	4	4	15
81	4	4	4	4	16
82	4	5	5	5	19
83	3	3	3	3	12
84	3	4	4	4	15
85	4	4	4	4	16
86	4	4	4	4	16
87	4	4	4	4	16
88	4	4	4	4	16
89	4	4	4	4	16
90	3	3	4	4	14
91	3	3	3	3	12
92	2	3	4	4	13
93	4	4	4	4	16
94	4	4	3	2	13
95	3	3	3	3	12
96	3	3	3	4	13
97	4	4	4	4	16
98	4	3	3	3	13
99	4	4	4	4	16
100	4	4	4	4	16

Lampiran 5. Hasil Uji Validitas Variabel *System Quality* (X1)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL_X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,633**	,484**	,401**	,233*	,511**	,757**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,020	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,633**	1	,572**	,458**	,271**	,500**	,780**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,006	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,484**	,572**	1	,564**	,304**	,501**	,775**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,002	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,401**	,458**	,564**	1	,334**	,352**	,714**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,233*	,271**	,304**	,334**	1	,450**	,597**
	Sig. (2-tailed)	,020	,006	,002	,001		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,511**	,500**	,501**	,352**	,450**	1	,749**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X1	Pearson Correlation	,757**	,780**	,775**	,714**	,597**	,749**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel *Service Quality* (X2)

		Correlations			
		X2.1	X2.2	X2.3	TOTAL_X2
X2.1	Pearson Correlation	1	,586**	,594**	,863**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000



	N	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	,586**	1	,504**	,839**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	,594**	,504**	1	,821**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100
TOTAL_X2	Pearson Correlation	,863**	,839**	,821**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel *Information Quality* (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,492**	,307**	,495**	,359**	,733**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,492**	1	,401**	,573**	,296**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,307**	,401**	1	,393**	,171	,660**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,089	,000

	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,495**	,573**	,393**	1	,411**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,359**	,296**	,171	,411**	1	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,089	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,733**	,755**	,660**	,798**	,628**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel *Perceived Ease To Use* (X4)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	TOTAL_X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,492**	,307**	,495**	,359**	,733**
	Sig. (2-tailed)		,000	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	,492**	1	,401**	,573**	,296**	,755**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,003	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	,307**	,401**	1	,393**	,171	,660**
	Sig. (2-tailed)	,002	,000		,000	,089	,000

	N	100	100	100	100	100	100
X3.4	Pearson Correlation	,495**	,573**	,393**	1	,411**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X3.5	Pearson Correlation	,359**	,296**	,171	,411**	1	,628**
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,089	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X3	Pearson Correlation	,733**	,755**	,660**	,798**	,628**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 9. Hasil Uji Validitas *Usefulness* (X5)

Correlations

		X5.1	X5.2	X5.3	X5.4	X5.5	TOTAL_X5
X5.1	Pearson Correlation	1	,611**	,629**	,593**	,572**	,847**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.2	Pearson Correlation	,611**	1	,546**	,598**	,619**	,810**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.3	Pearson Correlation	,629**	,546**	1	,438**	,471**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000

	N	100	100	100	100	100	100
X5.4	Pearson Correlation	,593**	,598**	,438**	1	,727**	,807**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
X5.5	Pearson Correlation	,572**	,619**	,471**	,727**	1	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
TOTAL_X5	Pearson Correlation	,847**	,810**	,789**	,807**	,815**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Correlations

		Y1	Y2	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,548**	,888**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	,548**	1	,872**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	100	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,888**	,872**	1

Sig. (2-tailed)	,000	,000	
N	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



Lampiran 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *System Quality* (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,820	6

Lampiran 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Service Quality* (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,792	3

Lampiran 13. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Information Quality* (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,753	5

Lampiran 14. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Perceived Ease To Use* (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,844	5

Lampiran 15. Hasil Uji Reliabilitas Variabel *Usefulness* (X5)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,864	5

Lampiran 16. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,707	2

Lampiran 17. Distribusi Jawaban Responden Variabel *System Quality* (X1)

Statistics

N		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
		Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,85	4,01	4,09	3,93	3,99	3,91

X1.1

Valid	STS	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
		3	3,0	3,0	3,0
Valid	TS	8	8,0	8,0	11,0

N	18	18,0	18,0	29,0
S	43	43,0	43,0	72,0
SS	28	28,0	28,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,0	2,0	2,0
	TS	2	2,0	2,0	4,0
	N	15	15,0	15,0	19,0
	S	55	55,0	55,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	3	3,0	3,0	4,0
	N	14	14,0	14,0	18,0
	S	50	50,0	50,0	68,0
	SS	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,0	2,0	2,0
	TS	6	6,0	6,0	8,0

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,0	3,0	3,0
	TS	5	5,0	5,0	8,0
	N	15	15,0	15,0	23,0

S	44	44,0	44,0	67,0
SS	33	33,0	33,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4,0	4,0	4,0
	TS	1	1,0	1,0	5,0
	N	17	17,0	17,0	22,0
	S	56	56,0	56,0	78,0
	SS	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 18. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Service Quality* (X2)

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3
N	Valid	100	100	100
	Missing	0	0	0
Mean		3,92	3,69	4,02

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4,0	4,0	4,0
	TS	2	2,0	2,0	6,0
	N	18	18,0	18,0	24,0
	S	50	50,0	50,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4,0	4,0	4,0
	TS	11	11,0	11,0	15,0
	N	19	19,0	19,0	34,0
	S	44	44,0	44,0	78,0
	SS	22	22,0	22,0	100,0

Total	100	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,0	2,0	2,0
	TS	4	4,0	4,0	6,0
	N	14	14,0	14,0	20,0
	S	50	50,0	50,0	70,0
	SS	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 18. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Information Quality* (X3)**Statistics**

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,96	4,02	3,80	4,10	3,90

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	6	6,0	6,0	7,0
	N	18	18,0	18,0	25,0
	S	46	46,0	46,0	71,0
	SS	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	4	4,0	4,0	5,0
	N	16	16,0	16,0	21,0
	S	50	50,0	50,0	71,0
	SS	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	12	12,0	12,0	13,0
	N	15	15,0	15,0	28,0
	S	50	50,0	50,0	78,0
	SS	22	22,0	22,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,0	3,0	3,0
	TS	2	2,0	2,0	5,0
	N	11	11,0	11,0	16,0
	S	50	50,0	50,0	66,0
	SS	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,0	2,0	2,0
	TS	7	7,0	7,0	9,0
	N	16	16,0	16,0	25,0
	S	49	49,0	49,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 19. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Perceived Ease To Use* (X4)

Statistics

		X4.1	X4.2	X4.3	X4.4	X4.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,93	4,01	4,10	4,05	4,02

X4.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	4	4,0	4,0	5,0
	N	21	21,0	21,0	26,0
	S	49	49,0	49,0	75,0
	SS	25	25,0	25,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X4.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,0	3,0	3,0
	TS	3	3,0	3,0	6,0
	N	14	14,0	14,0	20,0
	S	50	50,0	50,0	70,0
	SS	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X4.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,0	2,0	2,0
	TS	2	2,0	2,0	4,0
	N	14	14,0	14,0	18,0
	S	48	48,0	48,0	66,0
	SS	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X4.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,0	3,0	3,0
	TS	2	2,0	2,0	5,0
	N	14	14,0	14,0	19,0
	S	49	49,0	49,0	68,0
	SS	32	32,0	32,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X4.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	7	7,0	7,0	8,0
	N	11	11,0	11,0	19,0
	S	51	51,0	51,0	70,0
	SS	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 20. Distribusi Jawaban Responden Variabel *Usefulness* (X5)**X4.5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	7	7,0	7,0	8,0
	N	11	11,0	11,0	19,0
	S	51	51,0	51,0	70,0
	SS	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	6	6,0	6,0	7,0
	N	17	17,0	17,0	24,0
	S	41	41,0	41,0	65,0
	SS	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	2	2,0	2,0	3,0
	N	7	7,0	7,0	10,0
	S	55	55,0	55,0	65,0
	SS	35	35,0	35,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	3	3,0	3,0	3,0
	TS	6	6,0	6,0	9,0
	N	19	19,0	19,0	28,0
	S	44	44,0	44,0	72,0
	SS	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	4	4,0	4,0	4,0
	TS	1	1,0	1,0	5,0
	N	17	17,0	17,0	22,0
	S	42	42,0	42,0	64,0
	SS	36	36,0	36,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X5.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	2	2,0	2,0	3,0
	N	22	22,0	22,0	25,0
	S	49	49,0	49,0	74,0
	SS	26	26,0	26,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 21. Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Statistics

		Y1	Y2
N	Valid	100	100
	Missing	0	0
Mean		4,06	4,11

Y1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	2	2,0	2,0	2,0

TS	3	3,0	3,0	5,0
N	11	11,0	11,0	16,0
S	55	55,0	55,0	71,0
SS	29	29,0	29,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Y2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1,0	1,0	1,0
	TS	4	4,0	4,0	5,0
	N	12	12,0	12,0	17,0
	S	49	49,0	49,0	66,0
	SS	34	34,0	34,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran 22. Hasil Koefisien Determinan (R^2)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,872 ^a	,760	,748	,645

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X5, TOTAL_X3, TOTAL_X4, TOTAL_X1, TOTAL_X2

Lampiran 23. Hasil Uji t dan multikol

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Collinearity Statistics		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	-,636	,551		-1,155	,251		
	TOTAL_X1	,044	,022	,157	2,032	,045	,429	2,333
	TOTAL_X2	,142	,058	,196	2,450	,016	,398	2,513
	TOTAL_X3	,073	,034	,155	2,129	,036	,481	2,080
	TOTAL_X4	,144	,030	,330	4,830	,000	,545	1,834
	TOTAL_X5	,080	,027	,219	3,000	,003	,478	2,091

a. Dependent Variable: TOTAL_Y