BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna adalah penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian ini mempunyai tingkatan tertinggi dibandingkan dengan diskriptif dan komparatif karena dengan penelitian ini dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi unguk menjelaskan, meramalkan dan mengontrol suatu gejala (Sugiyono, 2016:14).

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna adalah metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016).

1.2 Objek Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Universitas Swadaya Gunung Jati di Kota Cirebon yang dalam aktivitas penerimaan mahasiswa baru memanfaatkan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (SIMABAR). Sebagai Responden adalah mahasiswa baru tahun akademik 2017/2018 pada Fakultas hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Teknik yang mendaftar di Universitas Swadaya Gunung Jati yang dalam aktivitas pendaftaran penerimaan mahasiswa baru memanfaatkan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (SIMABAR).

1.3 Populasi dan Sampel

Menurut Sugiyono (2008:115), "Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu. ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan". Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa baru pada Fakultas hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Pertanian, dan Fakultas Teknik Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) yang menggunakan Sistem Infromasi Penerimaan Mahasiswa Baru (SIMABAR) untuk mendaftar pada penerimaan mahasiswa baru UNSWAGATI.

Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang

terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian. Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah menggunakan rumus Slovin (Cowan, 2011) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dimana:

n: jumlah sampel

N: jumlah populasi

e: batas toleransi kesalahan (*error tolerance*)

Jenis sampel yang digunakan adalah ***Proportionate stratified random sampling***, dimana menurut Margono (2004: 126) menyatakan bahwa stratified random sampling biasa digunakan pada populasi yang mempunyai susunan bertingkat atau berstrata. Menurut Sugiyono (2001: 58) teknik ini digunakan bila populasi mempunyai anggota/unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional.

Dengan jumlah populasi mahasiswa baru pada Universitas Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) tahun 2017 sebesar 2185 dan dengan batas toleransi kesalahan 5% maka sampel yang digunakan adalah sebagai berikut

$$n = \frac{2185}{(1 + 2185(0.05)^2}$$

$n = 338{,}1$ dibulatkan menjadi 338

Maka berdasarkan hasil perhitungan diatas, sampel yang di ambil dalam penelitian ini berjumlah 338 responden mahasiswa baru Universitas

Swadaya Gunung Jati (UNSWAGATI) tahun akademik 2017/2018 yang menggunakan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (SIMABAR) di UNSWAGATI. Tetapi responden atau sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa baru tahun akademik 2017/2018 yang berasal dari Fakultas Hukum, Fakultas Ekonomi, Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Fakultas ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Fakultas Pertanian dan Fakultas Teknik. Jadi berdasarkan ***Proportionate stratified random sampling*** maka jumlah responden/sampel dari masing-masing fakultas adalah sebagai berikut:

Fakultas Hukum: $\frac{248}{2185} x338 = 38{,}3$ dibulatkan menjadi 38 orang

Fakultas Ekonomi : $\frac{901}{2185} x338 = 139{,}3$ dibulatkan menjadi 139 orang

FKIP : $\frac{344}{2185} x338 = 53.2$ dibulatkan menjadi 53 orang

FISIP : $\frac{223}{2185} x338 = 34{,}5$ dibulatkan menjadi menjadi 35 orang

Fakultas Pertanian : $\frac{149}{2185} x338 = 23{,}04$ dibulatkan menjadi 23 orang

Fakultas Teknik : $\frac{223}{2185} x338 = 34{,}5$ dibulatkan menjadi 35 orang

1.4 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang mengacu pada informasi yang diperoleh dari tangan pertama oleh peneliti yang berkaitan dengan variabel minat untuk tujuan spesifik studi. Sumber data primer adalah responden individu, kelompok fokus, internet

juga dapat menjadi sumber data primer jika koesioner disebarkan melalui internet (Sekaran & Bougie, 2013).

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner (angket). Kuesioner diberikan kepada responden setelah responden menggunakan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (SIMABAR). Setelah responden menggunakan Sistem Informasi Penerimaan Mahasiswa Baru (SIMABAR), responden diminta mengisi kuesioner yang disediakan sebagai umpan balik terhadap penggunaan sistem.

1.5 Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini variabel penelitian dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Dimana yang menjadi variabel bebas adalah:

1. Kualitas sistem yang dilambangkan dengan X_1
2. Kualitas informasi yang dilambangkan dengan X_2
3. Kualitas layanan yang dilambangkan dengan X_3
4. Kompetensi pengguna yang dilambangkan dengan X4

Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengguna yang dilambangkan dengan Y.

1.6 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Operasionalisasi variabel sering dijelaskan sebagai suatu spesifikasi kegiatan peneliti dalam mengukur variabel. Variabel operasional merupakan unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana caranya

mengukur suatu variabel. Definisi operasional akan mampu menjelaskan suatu fenomena secara tepat.

Dalam penelitian ini terdapat empat variabel yang digunakan, yaitu:

1. Kualitas sistem

   Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri. Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan:

   a. Kenyamanan akses
   b. Kecepatan akses
   c. Keluwesan sistem
   d. Integrasi sistem

2. Kualitas informasi

   Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi penerimaan mahasiswa baru, terutama dalam bentuk laporan-laporan. Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini:

   a. Akurasi
   b. Ketepatan waktu
   c. Relevansi

3. Kualitas layanan

   Menurut Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan

secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

a. *Tangible* (berwujud)

b. *Reliability* (kehandalan)

c. *Responsiveness* (ketanggapan)

d. *Assurance* (jaminan)

e. *Emphaty* (empati)

Dari kelima dimensi tersebut terdapat indikator-indikator sebagai berikut:

a. Ketersediaan sarana pendukung

b. Kemampuan teknik

c. Kecepatan respon

d. Jaminan sistem

e. Pelayanan setelahnya

2. Kompetensi Pengguna

Menurut Spencer & Spencer (1993: 9) dalam (Lesi & Zarkasyi, 2015) untuk mengukur kompetensi pengguna suatu sistem informasi terdapat dua dimensi atau karakteristik, yaitu:

a. Pengetahuan

b. Keterampilan (skill)

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai

seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Berikut ini merupakan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna:

a. Memiliki pengalaman
b. Memiliki pendidikan formal
c. Memiliki kemampuan memahami tugas
d. Memiliki kemampuan menyelesaikan tugas

5. Kepuasan pengguna

Kepuasan pengguna 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. Berikut merupakan indikator-indikator yang digunakan:

a. Efisiensi
b. Efektifitas
c. Kepuasan

Tabel 3.1 menjelaskan tentang operasional variabel yang digunakan pada penelitian ini.

Tabel 3.1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi operasional	Dimensi	Indikator	Pengukuran	Skala Pengukuran
Kualitas Sistem (X1) (Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008))	Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem informasi itu sendiri		Kenyamanan akses	Ordinal	Likert
			Kecepatan akses		
			Keluwesan sistem		
			Integrasi sistem		
Kualitas Informasi (X2) (Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008))	Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan.		Tepat waktu	Ordinal	Likert
			Akurat		
			Relevan		
Kualitas Layanan (X3) (Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah. 2011))	Service quality (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan.	*Tangible*	Ketersediaan sarana pendukung	Ordinal	Likert
		Reliability	Kemampuan teknik		
		Responsiveness	Kecepatan respon		
		Assurance	Jaminan sistem yang stabil		
		Emphaty	Pelayanan setelahnya		
Kompetensi Pengguna (X4) (Spencer &	Kompetensi adalah tingkat kinerja yang menunjukkan	*Pengetahuan*	Memiliki pengalaman	Ordinal	Likert
			Pendidikan formal		

Spenscer dalam Lesi, H., & Zarkasyi, W. (2015))	penerapan pengetahuan, keterampilan dan manajemen yang efektif	Keterampilan (*Skill*)	Memiliki kemampuan untuk memahami tugas tertentu		
			Memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas tertentu		
Kepuasan Pengguna (Y) (Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008))	Mengukur semua siklus kepuasan pengguna dalam segala aspek dalam penggunaan sistem yang merupakan respon terhadap pemakaian sistem		Efisiensi	Ordinal	Likert
			Efektifitas		
			Kepuasan		

Sumber: Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. (2008). *Measuring information systems success: Models, dimensions, measures, and interrelationships*. Robbins, S. (2013). *Organizational Behavior*. Zeithhaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah. 2011). Kualitas Pelayanan Publik. Lesi, H., & Zarkasyi, W. (2015). *EFFECT OF COMPETENCE USER INFORMATION SYSTEM, THE QUALITY OF ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS MANAGEMENT AND IMPLICATIONS INSATISFACTION USER INFORMATION SYSTEM (STATE OWNER IN SUMATERA SELATAN)*

1.7 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati secara spesifik semua fenomena ini disebut dengan variabel penelitian (Sugiyono, 2016). Karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, maka peneliti akan menggunakan instrumen untuk mengumpulkan data.

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti. Dengan demikian jumlah instrumen yang akan digunakan untuk penelitian

akan tergantung pada jumlah variabel yang akan diteliti. Instrumen Penelitian digunakan untuk melakukan pengukuran dengan tujuan menghasilkan data kuantitatif yang akurat, maka setiap instrumen harus mempunyai skala. Skala yang digunakan adalah skala likert. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian (Sugiyono, 2016).

Titik tolak penyusunan instrumen penelitian adalah variabel-variabel penelitian yang ditetapkan untuk diteliti, dari variabel-variabel tersebut diberikan definisi operasionalnya, dan selanjutnya ditentukan indikator yang akan diukur, kemudian dari indikator tersebut dijabarkan menjadi butir pertanyaan atau pernyataan. Untuk mempermudah dalam mengembangkan instrumen, maka peneliti menggunakan kisi-kisi instrumen.

1. Membuat kisi-kisi

   Berikut merupakan tabel kisi-kisi instrumen variabel kualitas system, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

2. Validasi Instrumen

   Instrumen yang valid merupakan alat ukur yang dapat digunakan untuk mendapatkan data yang valid, yaitu dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiyono, 2016).

3. Reliabilitas Instrumen

   Instrumen yang reliabel merupakan instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, dan akan

menghasilkan data yang sama (Sugiyono, 2016). Pengujian reliabilitas instrumen dapat menggunakan internal consistency, dimana dilakukan dengan menganalisis dengan teknik tertentu, dalam penelitian ini menggunakan rumus Alfa Cronbach, karena data penelitian yang diperoleh adalah data interval (Sugiyono, 2016). Sedangkan sebagai pedoman untuk menentukan tingkat kehandalan instrument penelitian, digunakan interpretasi nilai r yang tersaji pada tabel 2.6 (Suharsimi, 2010).

Tabel 3.2. Pedoman tingkat kehandalan instrumen

Koefisien Alfa Chronbach	Tingkat Kehandalan
0,800 – 1,000	Sangat Tinggi
0,600 – 0,799	Tinggi
0,400 – 0,599	Cukup
0,200 – 0,399	Rendah
Kurang dari 0,200	Sangat Rendah

1.8 Metode Analisis

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis.

Dalam penelitian ini analisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS). PLS adalah model persamaan *Structural Equation Modeling* (SEM) yang berbasis komponen atau varian. Menurut Ghozali (2014), PLS merupakan pendekatan alternatif yang bergeser dari pendekatan SEM berbasis kovarian menjadi berbasis varian.

SEM yang berbasis kovarian umumnya menguji kausalitas/teori sedangkan PLS lebih bersifat *predictive model*. PLS merupakan metode analisis yang *powerfull* (Ghozali, 2014), karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Misalnya, data harus terdistribusi normal, sampel tidak harus besar. Selain dapat digunakan untuk mengkonfirmasi teori, PLS juga dapat digunakan untuk menjelaskan ada tidaknya hubungan antar variabel laten. PLS dapat sekaligus menganalisis konstruk yang dibentuk dengan indikator reflektif dan formatif.

Menurut Ghozali (2014) tujuan PLS adalah membantu peneliti untuk tujuan prediksi. Model formalnya mendefinisikan variabel laten adalah linear agregat dari indikator-indikatornya. *Weight estimate* untuk menciptakan komponen skor variabel laten didapat berdasarkan bagaimana *inner model* (model struktural yang menghubungkan antar variabel laten) dan *outer model* (model pengukuran yaitu hubungan antara indikator dengan konstruknya) dispesifikasi. Hasilnya adalah *residual variance* dari variabel dependen.

Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga. Pertama, adalah *weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten. Kedua, mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang

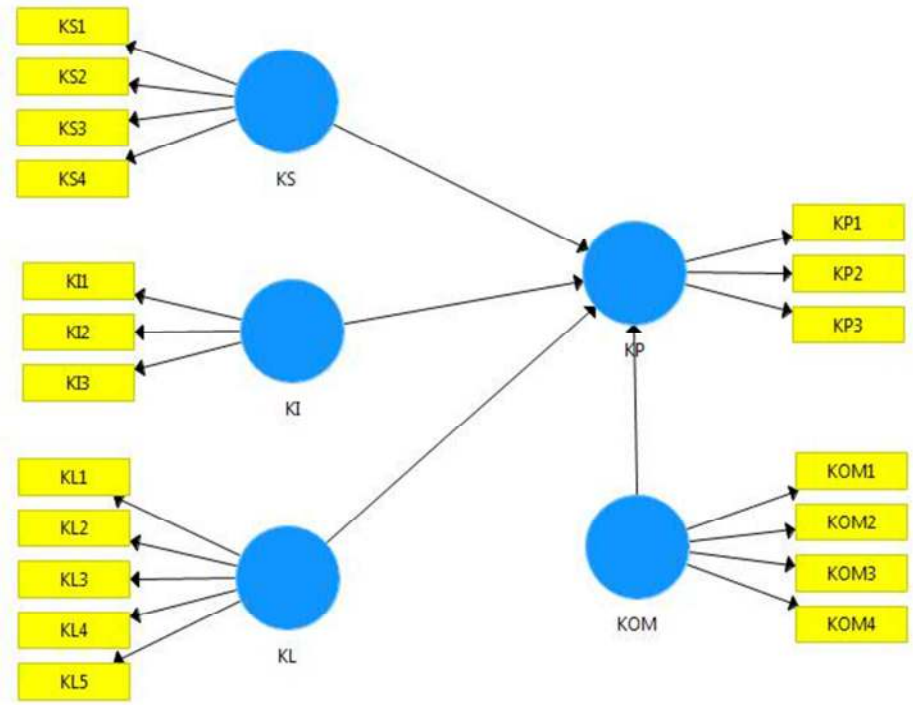
menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan indikatornya (*loading*). Ketiga, berkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstanta regresi) untuk indikator dan variabel laten. Untuk memperoleh ketiga estimasi ini, PLS menggunakan proses iterasi 3 tahap dan setiap tahap iterasi menghasilkan estimasi. Tahap pertama, menghasilkan *weight estimate*, tahap kedua menghasilkan estimasi untuk *inner model* dan *outer model*, dan tahap ketiga menghasilkan estimasi *means* dan lokasi (Ghozali, 2014).

1.8.1 Model Pengukuran atau *Outer Model*

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antara *item score/component score* dengan *construct score* yang dihitung dengan PLS. Ukuran reflektif dikatakan tinggi jika berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Namun demikian untuk penelitian tahap awal dari pengembangan skala pengukuran nilai *loading* 0,5 sampai 0,60 dianggap cukup (Chin, 1998 dalam Ghozali, 2006). *Discriminant validity* dari model pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan *cross loading* pengukuran dengan konstruk. Jika korelasi konstruk dengan *item* pengukuran lebih besar daripada ukuran konstruk lainnya, maka akan menunjukkan bahwa konstruk laten memprediksi ukuran pada blok yang lebih baik daripada ukuran blok lainnya.

Dalam proses pemodelan menggunakan SEM, pembentukan dan pengembangan spesifikasi model merupakan langkah awal untuk menentukan desain dan menjawab tujuan penelitian. Spesifikasi model yang dibangun

dengan tepat menjadi dasar kerangka berpikir dalam pengembangan model struktural, Latan (2013,73). Dalam model persamaan struktural, variabel kunci yang menjadi perhatian adalah variabel laten (*Laten Construct*). Variabel laten merupakan variabel abstrak yang tidak dapat diukur secara langsung (unobserved variabel) sehingga variabel tersebut membutuhkan variabel manifest atau indikator untuk membentuk konstruk laten. Variabel manifest ini diwujudkan dalam petanyaan skala likert. Dalam model persamaan struktural (SEM) dimasukkan pula kesalahan pengukuran dalam modeling. Dalam kaitannya dengan *factor analytic measurement model*, kesalahan pengukuran (*error term*) ini adalah faktor yang unik dikaitkan dengan setiap pengukuran. Berikut adalah model struktural didalam penelitian ini.



Gambar 3.1. Gambar model struktural penelitian

Adapun gambar model struktural penelitian diatas dapat ditulis kedalam persamaan matematis sebagai berikut :

$Y = \gamma 1.1\ X1 + \gamma 1.2\ X2 + \gamma 1.3\ X3 + \gamma 1.4\ X4 + e21$ …… (Persamaan 1)

1.8.2 Model Struktural atau *Inner Model*

Inner model (inner relation, structural model dan substantive theory) menggambarkan hubungan antara variabel laten berdasarkan pada teori substantif. Model struktural dievaluasi dengan menggunakan *R-square* untuk konstruk dependen, *Stone-GeisserQ-square test* untuk *predictive relevance* dan uji t serta signifikansi dari koefisien parameter jalur struktural.

Dalam menilai model dengan PLS dimulai dengan melihat *R-square* untuk setiap variabel laten dependen. Interpretasinya sama dengan interpretasi pada regresi. Perubahan nilai *R-square* dapat digunakan untuk menilai pengaruh variabel laten independen tertentu terhadap variabel laten dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantif (Ghozali, 2014). Di samping melihat nilai *R-square*, model PLS juga dievaluasi dengan melihat *Q-square* prediktif relevansi untuk model konstruktif. *Q- square* mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan oleh model dan juga estimasi parameternya.

1.8.3 Uji Hipotesis

Selanjutnya berdasarkan model persamaan struktural pada gambar 3.2 tersebut, dibuatlah uji hipotesis statistik untuk pengujian masing-masing hipotesis penelitian ini sebagai berikut :

Uji Hipotesis 1 : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Untuk menguji hipotesis, dilakukan melalui hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : $\Upsilon 1 \neq 0$: Tidak ada pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Ha : $\Upsilon 1 = 0$: Ada pengaruh kualitas sistem dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Uji Hipotesis 2 : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Untuk menguji hipotesis, dilakukan melalui hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : $\Upsilon 1 \neq 0$: Tidak ada pengaruh antara kualitas Informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Ha : $\Upsilon 1 = 0$: Ada pengaruh antara kualitas Informasi dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Uji Hipotesis 3 : **Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Untuk menguji hipotesis, dilakukan melalui hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : $\Upsilon 1 \neq 0$: Tidak ada pengaruh antara kualitas Layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Ha : $\Upsilon 1 = 0$: Ada pengaruh antara kualitas Layanan dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Uji Hipotesis 4 : **Kompetensi Pengguna berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi**

Untuk menguji hipotesis, dilakukan melalui hipotesis statistik sebagai berikut :

Ho : $\Upsilon 1 \neq 0$: Tidak ada pengaruh antara kompetensi pengguna dengan kepuasan pengguna sistem informasi.

Ha : $\Upsilon 1 = 0$: Ada pengaruh antara kompetensi pengguna dengan kepuasan pengguna sistem informasi.