

Analisa Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi My Telkomsel Dengan Menerapkan Metode TAM (*Technology Acceptance Model*)

Mohamad Panji Maulana¹ & Eka Puspita Sari, M.Kom²

¹ Teknologi Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

² Teknologi Komputer, Universitas Bina Sarana Informatika

maulanapanji12@gmail.com¹, eka.eps@bsi.ac.id²

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengguna aplikasi MyTelkomsel merasa puas, apakah pengguna mampu menerima aplikasi My Telkomsel atau sebaliknya. Penelitian ini mengadopsi pendekatan metode dengan mode TAM (*Technology Acceptance Model*) dimana terdapat 3 komponen utama variabel pengukuran yaitu *Perceived Ease of use*, *Perceived Usefulness*, *Behavioral Intention to Use*. Informasi diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada 100 responden dengan menerapkan teknik pengambilan sampel Lemeshow. Selanjutnya, informasi tersebut diproses melalui analisis regresi linier. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna terhadap aplikasi MyTelkomsel berpengaruh secara signifikan oleh variabel *Perceived Ease of use*, dan *Perceived Usefulness* terhadap variabel *Behavioral Intention to Use*. Berdasarkan hasil pengujian uji F, f hitung lebih besar dari f tabel, f hitung sebesar 148,899 dan f tabel sebesar 3,09. Berdasarkan Uji Koefisiensi Derterminasi diketahui nilai koefisien R Square sebesar 0,754 atau 75,4%. Jadi bisa disimpulkan pengaruh variabel X1, X2 terhadap Y sebesar 75,4%. Hal ini menunjukkan hasil bahwa variabel kemudahan, kemanfaatan, dan minat perilaku berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi My Telkomsel.

Kata kunci: Kepuasan Pengguna, TAM, Regresi Linier

1 Pendahuluan

Pada masa ini, teknologi telah berpengaruh besar pada berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam hal komunikasi dan interaksi sosial. Salah satu bentuk teknologi yang terus berkembang adalah aplikasi seluler atau mobile apps, yang telah menjadi salah satu metode paling terkenal yang digunakan pengguna untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi bisnis. Salah satu contoh nyata dari penerapan tersebut adalah aplikasi yang memberikan data mengenai sisa pulsa, kuota internet yang digunakan, masa berlaku kartu SIM, dan sejenisnya. Maksud pembuatan aplikasi semacam ini adalah untuk memberikan kemudahan kepada pengguna *smartphone* dalam mengakses informasi terkait kartu SIM yang berlangganan ke suatu provider telekomunikasi. Dengan hadirnya aplikasi semacam itu, pengguna ponsel pintar tidak perlu lagi menggunakan kode-kode tertentu seperti *123#, *363#, *888#, dan lain-lain saat ingin melakukan panggilan. Sebagai

penyedia layanan telekomunikasi terkemuka di Indonesia, Telkomsel mempunyai jaringan yang sangat luas, mencakup seluruh penjuru negeri dan terus berinovasi mengikuti perkembangan tren di era digital. Jumlah pengguna aplikasi MyTelkomsel terus meningkat dibandingkan tahun sebelumnya.

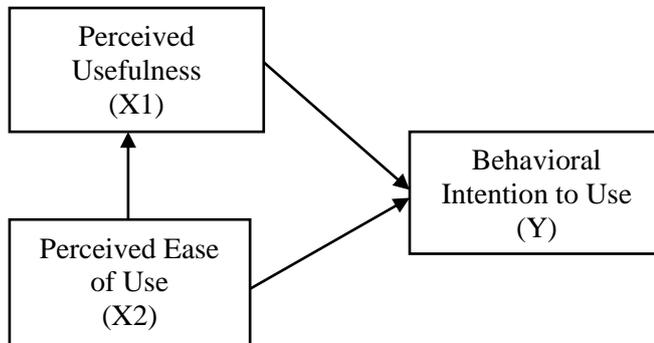
Saat ini, lebih dari 100 juta pelanggan telah mengunduh aplikasi MyTelkomsel. Pertumbuhan pengguna aplikasi MyTelkomsel sejalan dengan peningkatan jumlah pelanggan Telkomsel. Kepuasan pelanggan adalah tujuan bisnis, menciptakan kepuasan pelanggan dapat membawa beberapa manfaat bagi bisnis, termasuk mempengaruhi keharmonisan antara bisnis dan pelanggan, memberikan fondasi yang solid untuk pembelian yang berulang dan membangun loyalitas pelanggan, serta menciptakan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan bisnis [1]. Permasalahan dalam aplikasi MyTelkomsel ialah pada aplikasi ini sering terjadi kesalahan pada saat transaksi, terkadang aplikasi berhenti paksa, masa aktif kartu prabayar yang tidak sesuai dengan iklan di MyTelkomsel, pengisian pulsa yang tidak masuk, harga produk yang kadang berubah-ubah. Banyak pelanggan Telkomsel yang tidak puas dengan kinerja aplikasi MyTelkomsel karena sering menunjukkan variasi harga antar pelanggan. Namun, banyak pelanggan Telkomsel juga menganggap program ini berharga karena merampingkan pengalaman pengguna Telkomsel.

2 Landasan Teori

2.1 *Technology Acceptance Model*

Menurut Davis, *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah sebuah kerangka konseptual yang diterapkan untuk meramalkan dan menjelaskan cara di mana pengguna teknologi menerima dan menggunakan teknologi yang terkait pekerjaan mereka. Model TAM didasarkan pada teori psikologis yang menjelaskan perilaku pengguna teknologi informasi berdasarkan kepercayaan, sikap, niat, dan hubungan perilaku pengguna. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi adalah bagaimana pengguna mempersepsikan kegunaan dan kemudahan penggunaan teknologi informasi dalam konteks penggunaan teknologi informasi. Dengan melihat manfaat dan kemudahan penggunaan, seseorang dapat menerima penggunaan teknologi informasi dan mengambil tindakan yang sesuai [2]. Teori Evaluasi Sistem Informasi TAM, yang didasarkan pada dua penelitian oleh Davis (1989) dengan partisipasi 152 pengguna dan 4 program aplikasi, menemukan kegunaan dan kenyamanan penggunaan teknologi informasi adalah dua elemen kunci lain yang mempengaruhi penerimaannya. Menurut penelitian Davis (1989), variabel kegunaan dapat meramalkan penggunaan sistem di masa depan dan berdampak besar pada bagaimana sistem itu digunakan [3]. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas *Perceived Usefulness (X1)*,

Perceived Ease of Use (X2), dan satu variabel terkait *Behavioral Intention to Use (Y)* dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. *Technology Acceptance Model*

Sumber : [3]

2.2 Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna mencerminkan keselarasan antara harapan seseorang dan hasil yang diperoleh dari sebuah sistem di mana mereka berpartisipasi dalam proses pengembangan sistem informasi. Tingkat kepuasan pengguna sistem informasi menjadi parameter kritis untuk menilai keberhasilan implementasi atau pemanfaatan sistem informasi. Kepuasan ini melibatkan penilaian apakah kinerja sistem informasi tersebut baik atau buruk, serta sejauh mana sistem informasi yang digunakan sesuai dengan tujuan pengguna [4].

2.3 Aplikasi My Telkomsel

MyTelkomsel adalah suatu aplikasi berbasis mobile yang diperkenalkan oleh Telkomsel sebagai layanan yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada para pelanggan. Aplikasi ini dibuat sebagai layanan mandiri yang dapat diakses melalui perangkat mobile oleh pengguna [5].

2.4 Analisis Data

Analisis data merupakan tahapan yang sangat penting dalam penelitian. Hal ini didasarkan pada argumen bahwa melalui proses analisis, data yang dikumpulkan oleh peneliti dapat diinterpretasikan menjadi hasil yang sesuai dengan standar ilmiah. Oleh karena itu, untuk mencapai hasil yang memuaskan, diperlukan upaya keras, kreativitas, dan kemampuan intelektual yang tinggi [6].

2.5 Uji Validitas

Sebuah alat ukur atau instrumen yang menjadi alat ukur yang dapat diterima atau standar dalam penelitian, alat ukur tersebut harus lolos uji validitas dan reliabilitas data, dalam pemeriksaan validitas menurut para ahli

dapat digunakan rumus *pearson product-moment* tersebut, setelah itu diuji. Dengan uji-t dan kemudian hanya interpretasi indeks korelasi yang dipertimbangkan [7].

2.6 Uji Reliabilitas

Reliabilitas mengacu pada kepercayaan bahwa suatu instrumen dapat diandalkan untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah dalam kondisi yang baik. Secara umum, konsep reliabilitas menyatakan bahwa instrumen penelitian harus dapat dipercaya. Terdapat dua jenis reliabilitas secara umum, yaitu reliabilitas eksternal dan reliabilitas internal [8].

2.7 SPSS (*Statistical Product And Service Solution*)

SPSS merupakan sebuah program yang digunakan untuk melakukan analisis statistik dalam berbagai bidang, seperti ilmu sosial, kesehatan, pendidikan, dan survei perusahaan. Program SPSS dirancang untuk memudahkan pengguna dalam pengolahan data. Sejarah SPSS dimulai sejak dikembangkan oleh tiga tokoh, yaitu Norman H. Nie, C. Hadlai Hull, dan Dale H. Bent pada tahun 1968. Awalnya, SPSS merupakan singkatan dari *Statistical Package for the Social Sciences*. Namun, karena kemampuannya yang dapat diterapkan dalam berbagai bidang, singkatan tersebut kemudian diubah menjadi *Statistical Product and Service Solution* [9].

3 Metodologi Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa dan menjelaskan data tentang kepuasan pengguna aplikasi MyTelkomsel dengan menerapkan metode TAM (*Technology Acceptance Model*). Unsur-unsur pokok dalam penelitian ini disesuaikan dengan latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, dan ruang lingkup yang telah ditentukan. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah survei, dengan penggunaan kuesioner sebagai alat utama untuk mengumpulkan data.

3.1 Instrument Penelitian

Penelitian merupakan konstruksi logis yang harus merupakan rangkaian dari awal hingga akhir yang saling menjelaskan. Harus ada aliran yang konsisten dari awal sampai akhir. Unit aliran hasil dari tesis selesai, yang menjadi tulang punggung dari keseluruhan penelitian. Penelitian dengan langkah-langkah ilmiah dan langkah-langkah yang sistematis, logis dan rasional menjadikan seluruh proses penulisan ilmiah penjelasan logika pemikiran, yang merupakan proses dialektis antara teori dan data [10].

3.2 Skala Likert

Skala Likert merupakan skala psikometrik yang biasa digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling umum digunakan dalam penelitian survei. Nama skala ini berasal dari pendidik dan psikolog Amerika Rensis Likert. Rensis Likert mengembangkan skala pada tahun 1932 untuk mengukur sikap orang [11]. Skala Likert digunakan untuk menilai perilaku, pandangan, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dalam penggunaan skala Likert, variabel yang akan diukur diungkapkan melalui indikator-indikator variabel yang spesifik.

3.3 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam proses penelitian survei merupakan kegiatan yang sangat penting untuk mendapatkan informasi sesuai dengan tujuan penelitian. Pengumpulan data membutuhkan alat. Alat pengumpulan data merupakan perangkat yang digunakan untuk menghimpun informasi dari para responden.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menggunakan metode berikut untuk pengumpulan data:

a. Kuesioner

Penulis mengedarkan kuesioner dengan tujuan mengumpulkan data secara keseluruhan tentang pengguna dan mendapatkan informasi mengenai variabel perspektif yang mempengaruhi pengguna aplikasi MyTelkomsel. Kuesioner disebar dengan menggunakan pertanyaan terbuka yang memberikan pilihan jawaban.

b. Studi Pustaka

Peneliti juga akan melaksanakan tinjauan pustaka terhadap permasalahan ini dengan memperoleh informasi dari berbagai sumber, termasuk buku ilmiah, laporan ilmiah, dan jurnal-jurnal terkait.

3.4 Populasi dan Sampel

Populasi merupakan domain generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk diinvestigasi dan kemudian diambil kesimpulannya. Populasi merupakan himpunan semua pengukuran, objek, atau individu yang sedang dikaji [12]. Populasi pada penelitian ini terdiri dari masyarakat umum dan merupakan pengguna aplikasi MyTelkomsel. Tetapi karena ukuran populasi tidak diketahui, rumus Lemeshow digunakan untuk menentukan besaran sampel yang diperlukan.

$$n = \frac{Z^2 1 - \frac{\alpha}{2P(1-P)}}{d^2} \quad \text{jadi} \quad n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 (1-0,5)}{\frac{(0,1)^2}{3,8416 \cdot 0,25}}$$

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

$$n = 96,04 = 100$$

Ket :

n = Jumlah sampel

z = nilai standart = 1.96

p = maksimal estimasi = 50% = 0.5

d = alpha (0.10) atau sampling error = 10%

Berdasarkan perhitungan, ditemukan bahwa jumlah sampel minimum yang dibutuhkan untuk penelitian ini adalah 96 responden, yang selanjutnya akan dibulatkan menjadi 100 responden. Jadi total keseluruhan sampel adalah 100 responden dengan rentang usia 17-50 tahun.

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan karakter yang ada pada populasi yang digunakan dalam penelitian. Sampel dipilih sedemikian rupa agar dapat mewakili populasi secara akurat dan valid, sehingga dapat mengukur hal-hal yang seharusnya diukur [13]. Berdasarkan perhitungan dengan rumus Lemeshow maka hasil yang di dapat adalah 100 responden.

4 Hasil Dan Pembahasan

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, terdapat kuesioner yang terdiri dari 15 pertanyaan yang telah didistribusikan kepada responden. Penelitian yang dilakukan menggunakan data primer yang sudah di kumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Form dan sudah dibagikan kepada 100 responden yang sudah ditentukan sesuai kriteria.

4.1.1 Kriteria Sampel

Sesudah proses pengumpulan data melalui kuesioner selesai, penelitian ini melanjutkan dengan mengelompokkan sampel berdasarkan kriteria jenis kelamin dan usia.

1. Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Presentase	Total
Laki-laki	40%	40
Perempuan	60%	60
Jumlah		100

Sumber : Penelitian, 2023

Berdasarkan perhitungan data primer, 40 responden yang berjenis kelamin laki-laki, menyumbang sebesar 40% dari total 100 responden. Sementara itu, terdapat 60 responden yang berjenis kelamin perempuan, menyumbang sebesar 60% dari total 100 responden.

2. Usia

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Usia	Presentase	Total
17-20	20%	20
21-30	55%	55
31-40	14%	14
41-50	11%	11
Total		100

Sumber : Penelitian 2023

Berdasarkan data penelitian, terdapat perbedaan dalam karakteristik responden berdasarkan usia. Dalam penelitian ini, 100 responden telah mengisi kuesioner, dimana karakteristik responden berdasarkan usia dibagi menjadi 4, yaitu ada 20 responden dalam rentang usia 17-20 tahun, yang menyumbang 20% dari total. Sementara itu, responden dalam rentang usia 21-30 tahun berjumlah 55 orang dengan presentase 55%, responden dengan rentang usia 31-40 berjumlah 14 orang dengan presentase 14%, responden dengan rentang usia 41-50 berjumlah 11 orang dengan presentase 11%.

4.2 Hasil Analisis Data**4.2.1 Analisa Statistik Deskriptif**

Untuk mendapatkan gambaran umum tentang data, perlu dilakukan pengukuran statistik deskriptif pada variabel ini. Hal ini meliputi perhitungan nilai rata-rata (*mean*), nilai tertinggi (*maximal*), dan nilai terendah (*minimum*) dari data tersebut, dan standar deviasi dari masing-masing variabel yaitu, Pandangan tentang kemudahan penggunaan (X1), Pandangan tentang manfaat (X2), dan Minat perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Statistik Deskriptif dengan SPSS

	Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Persepsi kemudahan pemakaian	100	12	25	21.06	3.001
Persepsi terhadap kemanfaatan	100	10	25	20.89	2.708
Persepsi minat perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi	100	11	25	21.46	2.724
Valid N (listwise)	100				

Sumber : Penelitian 2023

4.2.2 Uji Validitas

Dalam analisis menggunakan SPSS 26, keputusan dasar untuk mengambil keputusan tentang validitas diambil berdasarkan hasil perhitungan:

- Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka item dinyatakan valid
- Jika nilai $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka item dinyatakan tidak valid

Tabel 4. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Persepsi Kemudahan Pemakaian (<i>Perceived ease of use</i>)	P1	0,891	0,195	Valid
	P2	0,842	0,195	Valid
	P3	0,839	0,195	Valid
	P4	0,838	0,195	Valid
	P5	0,860	0,195	Valid
Persepsi Terhadap Kemanfaatan (<i>Perceived Usefulness</i>)	P6	0,645	0,195	Valid
	P7	0,826	0,195	Valid
	P8	0,799	0,195	Valid
	P9	0,592	0,195	Valid
	P10	0,807	0,195	Valid
Persepsi minat perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi	P11	0,772	0,195	Valid
	P12	0,770	0,195	Valid
	P13	0,855	0,195	Valid
	P14	0,831	0,195	Valid
	P15	0,875	0,195	Valid

Sumber : Penelitian 2023

4.2.3 Uji Reliabilitas

Dalam analisis menggunakan SPSS 26, dasar pengambilan keputusan pada uji reliabilitas didasarkan pada hasil perhitungan:

- Nilai Cronbach's Alpha > Nilai Batas
- Nilai Batas = 0,60

Tabel 5. Uji Reliabilitas X1

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X1_P1	0,827	Reliabel
X1_P2	0,884	Reliabel
X1_P3	0,897	Reliabel
X1_P4	0,885	Reliabel
X1_P5	0,880	Reliabel

Sumber : Penelitian 2023

Tabel 6. Uji Reliabilitas X2

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
X2_P6	0,793	Reliabel
X2_P7	0,698	Reliabel
X2_P8	0,716	Reliabel
X2_P9	0,795	Reliabel
X2_P10	0,707	Reliabel

Sumber : Penelitian 2023

Tabel 7. Uji Reliabilitas Y

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Y_P11	0,793	Reliabel
Y_P12	0,698	Reliabel
Y_P13	0,716	Reliabel
Y_P14	0,795	Reliabel
Y_P15	0,707	Reliabel

Sumber : Penelitian 2023

Berdasarkan hasil tersebut, Nilai Cronbach's Alpha > 0,60, maka tiap item dalam semua variabel dinyatakan Reliabel.

4.3 Uji Hipotesis

4.3.1 Uji T

Dasar keputusan yang diambil dalam Uji T adalah untuk menilai pengaruh variabel X1 terhadap variabel Y dan pengaruh variabel X2 terhadap variabel Y, ditentukan oleh:

Nilai sign < 0,05

Nilai t hitung > t tabel

T tabel = t (a/2 : n-k-1)

a = 5 % = t (0,05/2 : 100-k-1)

= 0,025 : 97

= 1,985

1. Pengaruh Variabel X1 terhadap Y

Tabel 8. Uji T X1 Terhadap Y

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	5.795	1.118		5.182	.000
	Persepsi Kemudahan Pemakaian	.744	.053	.819	14.149	.000

a. Dependent Variable: Persepsi minat perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi

Sumber : Penelitian 2023

Diketahui nilai sign $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$, dan nilai Thitung $> T$ tabel, yaitu $14.149 > 1.985$. yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X1 terhadap Y.

2. Pengaruh Variabel X2 Terhadap Y

Tabel 9. Uji T X2 Terhadap Y

Coefficients ^a		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	3.872	1.172		3.303	.001
	Persepsi Terhadap Kemanfaatan	.842	.056	.837	15.126	.000

a. Dependent Variable: Persepsi minat perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi

Sumber : Penelitian 2023

Diketahui nilai sign $< 0,05$ yaitu $0,000 < 0,05$, dan nilai Thitung $> T$ tabel yaitu $15.126 > 1,985$. Yang artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X2 Terhadap Y.

4.3.2 Uji F

Dasar keputusan yang diambil pada Uji F untuk menentukan pengaruh pada variabel X1 dan X2 Terhadap variabel Y, ditentukan oleh:

Nilai sign $< 0,05$

Nilai F hitung $> F$ tabel

Nilai F tabel = 3,09

Tabel 10. Uji F

		ANOVA ^a				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	554.294	2	277.147	148.899	.000 ^b
	Residual	180.546	97	1.861		
	Total	734.840	99			

a. Dependent Variable: Persepsi minat perilaku untuk tetap menggunakan teknologi informasi

b. Predictors: (Constant), Persepsi Terhadap Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Pemakaian

Sumber : Penelitian 2023

Berdasarkan hasil tersebut, diketahui nilai sig dari uji F sebesar $0,000 < 0,05$ dan F hitung $148,899 > f$ tabel $3,09$. Dengan demikian, semua variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen.

4.3.3 Uji Koefisiensi Determinasi

Tabel 11. Uji Koefisiensi Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.869 ^a	.754	.749	1.364

a. Predictors: (Constant), Persepsi Terhadap Kemanfaatan, Persepsi Kemudahan Pemakaian

Sumber : Penelitian 2023

Berdasarkan tabel di atas diketahui nilai koefisien R Square sebesar $0,754$ atau $75,4\%$. jadi bisa disimpulkan pengaruh variabel X_1, X_2 terhadap Y sebesar $75,4\%$.

5 Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang dilakukan pada aplikasi MyTelkomsel, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan uji T
 - a. Variabel X_1 Terhadap Y
 Nilai sign X_1 terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $14,148 > t$ tabel $1,985$ maka H_01 di tolak dan H_{a1} diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X_1 dan Y .
 - b. Variabel X_2 Terhadap Y
 Nilai sign X_2 Terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $15,126 > t$ tabel $1,985$ maka H_02 ditolak dan H_{a2} diterima. Artinya terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel X_2 dan Y .

2. Berdasarkan Uji F Nilai sign X_1 dan X_2 terhadap Y adalah $0,000 < 0,05$ dan f hitung $148,899 < f$ tabel $3,09$. Ini menunjukkan penolakan hipotesis nol (H_0) dan penerimaan hipotesis alternatif (H_a). Dengan kata lain, terdapat pengaruh positif dan signifikan dari X_1 dan X_2 terhadap Y .
3. Berdasarkan Uji Koefisiensi Derterminasi diketahui nilai koefisien R Square sebesar $0,754$ atau $75,4\%$. jadi bisa disimpulkan pengaruh variabel X_1, X_2 terhadap Y sebesar $75,4\%$

6 Daftar Pustaka

- [1] R. Nuraeni, A. Eldine, and L. Muniroh, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN," *J. ilmu Manaj.*, vol. 2, no. 4, pp. 487–493, 2019.
- [2] T. Irawati, E. Rimawati, and N. A. Pramesti, "Penggunaan Metode Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Sistem Informasi Alista (Application Of Logistic And Supply Telkom Akses)," *is Best Account. Inf. Syst. Inf. Technol. Bus. Enterp. this is link OJS us*, vol. 4, no. 2, pp. 106–120, 2020, doi: 10.34010/aisthebest.v4i02.2257.
- [3] S. Hidayatullah, D. A. Prasetya, and D. A. Purnomo, *HOT FIT Model Pengembangan Sistem Informasi*. Ponorogo:Uwais Inspirasi Indonesia, 2022. [Online]. Available: https://www.google.co.id/books/edition/HOT_FIT_Model_Pengembangan_Sistem_Informasi/DCKIEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=HOT+FIT+Model+Pengembangan+Sistem+Informasi&pg=PR3&printsec=frontcover
- [4] I. Indrawati, P. L. L. Belluano, H. Harlinda, F. A. . Tuasamu, and D. Lantara, "ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI PERPUSTAKAAN MENGGUNAKAN PIECES FRAMEWORK," vol. 11, no. 2, pp. 118–128, 2019.
- [5] A. Ibrahim, F. S. Elisa, J. Fernando, L. Salsabil, N. Anggraini, and S. N. Arafah, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi MyTelkomsel," *Build. Informatics, Technol. Sci.*, vol. 3, no. 3, pp. 302–311, 2021.
- [6] Kurniawan, *ANALISIS DATA PENELITIAN*. Sleman:Deepublish, 2020.
- [7] A. H. Aziz, *Menyusun Instrumen Penelitian & Uji Validitas Realibilitas*. Surabaya:Health Books Publishing, 2021. [Online]. Available: [google.co.id/books/edition/Menyusun_Instrumen_Penelitian_Uji_Validitas/OdAeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Menyusun+Instrumen+Penelitian+%26+Uji+Validitas+Reliabilitas&printsec=frontcover](https://www.google.co.id/books/edition/Menyusun_Instrumen_Penelitian_Uji_Validitas/OdAeEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Menyusun+Instrumen+Penelitian+%26+Uji+Validitas+Reliabilitas&printsec=frontcover)
- [8] N. Hermanto, N. Rahmat, and D. Riyanto, "Penerapan Model Delon and Mclean Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi Mahasiswa Online," *J. Pro Bisnis*, vol. 11, no. 2, pp. 43–53, 2019.

- [9] S. Haryanti, *STATISTIKA DASAR UNTUK PENELITIAN JILID 1 DENGAN APLIKASI SPSS 26 Untuk bidang Pendidikan, Sosial dan Kesehatan*. Jawa Barat:Media Sains Indonesia, 2021. [Online]. Available:
https://www.google.co.id/books/edition/Statistika_Dasar_Untuk_Penelitian_Jilid/P_soEAAAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=STATISTIKA+DASAR+UNTUK+PENELITIAN+JILID+1+DENGAN+APLIKASI+SPSS+26+Untuk+bidang+Pendidikan,+Sosial+dan+Kesehatan&pg=PR1&printsec=frontcover
- [10] F. . Adiyanta, “Hukum dan Studi Penelitian Empiris: Penggunaan Metode Survey sebagai Instrumen Penelitian Hukum Empiris,” *J. administrative law Gov.*, vol. 2, no. 4, pp. 697–709, 2019.
- [11] E. Suwandi, “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MENGGUNAKAN SKALA LIKERT PADA LAYANAN SPEEDY YANG BERMIGRASI KE INDIHOME,” *J. Tek. elektro Univ. Tanjung pura*, vol. 1, no. 1, 2019.
- [12] R. J. Tampi, I. Trang, and R. T. Saerang, “PENGARUH ORGANIZATIONAL SUPPORT, KOMITMEN ORGANISASI DAN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR TERHADAP PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA PT TASPEN CABANG MANADO,” *J. Ris. Ekon. manajemen, bisnis Akunt.*, vol. 11, no. 1, pp. 698–700, 2023.
- [13] A. Nurrahmah, F. Rismaningsih, U. Hernaeny, and L. Pratiwi, *Pengantar Statistika I*. Jawa Barat:Media Sains Indonesia, 2021. [Online]. Available:
https://www.google.co.id/books/edition/Pengantar_Statistika_1/Vm1XEAQAQBAJ?hl=id&gbpv=1&dq=Sampel+adalah+bagian+dari+sejumlah+karakteristik+yang+dimiliki+oleh+populasi+yang+digunakan+untuk+penelitian&pg=PA36&printsec=frontcover