

## Pengaruh Kualitas Sistem dan kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Serta Loyalitas Pelanggan Pengguna Listrik Prabayar dan Pascabayar

Diah Wijayanti  
Universitas Bina Sarana Informatika  
diah.dhw@bsi.ac.id

**Abstract**-The progress of a nation can be measured by today's large - size electric energy consumption per capita of concerned citizens . For the citizens of our country Indonesia , electricity is still a luxury item including commodities , proved still the majority of the people / citizens we have not been able to reach them . PLN give service as State power is not maximized . One of the breakthroughs that made PLN is electrical energy sales system Pre-paid and Post-paid , with hope for the people can choose one among the offered payment systems , to be able to choose where to do austerity . Satisfaction and customer loyalty is the most important factor in business competition . The three variables that will be used in this study is the quality system , quality of service, and quality systems . These factors might impact on satisfaction and customer loyalty . The proposed hypothesis is useful to examine the relationship three variables that influence customer satisfaction and loyalty . The method used is a sample of questionnaires with 200 residential electricity customers in Cikarang baru. Analisa data is performed with the approach of the Structural Equation Model ( SEM ) with AMOS 8.0 program . SEM analysis of the results shows that the model does not fit . Therefore modification of the model to test the hypothesis . Based on the results of data analysis has been conducted quality system found no significant influence on customer satisfaction and loyalty . While the other two variables , namely the quality of information and quality of services significantly influence customer satisfaction and loyalty . customer satisfaction and customer loyalty has no effect on electricity.

**Keywords** : quality sistem, quality of service, loyalty and satisfaction

### I. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan masyarakat listrik merupakan salah satu yang sangat penting, dimana dengan adanya listrik masyarakat dapat melakukan berbagai hal yang bertujuan untuk mempertahankan kehidupan mereka. Kebutuhan akan listrik terlihat dengan banyaknya permintaan pasokan akan listrik, akan tetapi masih banyak masyarakat yang menggunakan listrik tanpa perhitungan, kurang bertanggung jawab dan boros. Sehingga mengakibatkan jumlah pasokan listrik berkurang.

Kemajuan teknologi yang sekarang ini semakin pesat secara tidak langsung akan mempengaruhi pelayanan terhadap konsumen. Penggunaan teknologi informasi yang berupa hardware dan software harus ditunjang dengan sistem informasi yang baik pula. Kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat ketinggian sebelumnya dan pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. (Wijaya 2010).

Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut. Dengan terciptanya tingkat kepuasan pelanggan yang optimal maka mendorong terciptanya loyalitas dibenak pelanggan yang merasa puas tadi. Kepuasan diukur dari sebaik apa harapan pelanggan

dipenuhi, sedangkan loyalitas pelanggan adalah ukuran semua apa pelanggan melakukan pembelian lagi. (Edwin dan Purnomo 2017).

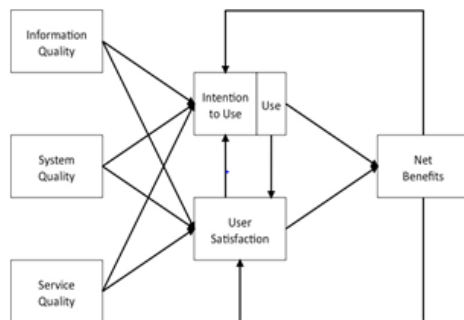
Model Delone & McLean menyatakan ada tiga variabel yang mempengaruhi penggunaan dalam kepuasan pengguna yaitu variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. (Riana 2016).

Dalam hal ini untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu adanya perbaikan kualitas pelayanan listrik seperti inovasi baru tentang berlangganan menggunakan prabayar (token). Penelitian ini dilakukan di perumahan Cikarang Baru yang merupakan perumahan yang berada di kawasan industri Jababeka-Bekasi, dimana dalam penelitian ini masyarakat dapat memilih salah satu diantara sistem berlangganan yang ditawarkan.

Ruang lingkup permasalahan dibatasi pada faktor kepuasan dan loyalitas pelanggan listrik pascabayar dan prabayar (token) di wilayah perumahan Cikarang Baru yang berlokasi di Jababeka, Bekasi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui beberapa hal, yaitu :Menganalisa faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dan untuk mengetahui bagaimana pengaruh variable moderasi berlangganan dan pendapatan terhadap

kepuasan pelanggan. Dewasa ini PT. PLN telah memberlakukan sistem pembayaran pemakaian energi listrik (rekening listrik) dengan sistem prabayar. Dimana sistem ini pelanggan listrik akan melakukan pembayaran rekening listrik dimuka sebelum pelanggan memakai energi listrik, dengan cara melakukan pembelian semacam pulsa *Hand Phone* (HP), pulsa ini disebut token. Sedangkan untuk sistem pascabayar pelanggan memakai energi listrik dahulu baru membayar kemudian, inimerupakan sistem pembayaran rekening listrik lama seperti yang telah kita ketahui.

Model untuk pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh banyak para peneliti, yang salah satunya adalah model pengukuran yang di kembangkan oleh DeLone dan McLean. Model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, yang dikenal dengan D&M IS Success.



(Sumber: DeLone dan McLean, 2003)  
Gambar 1. *The Update D&M IS Success Model*

Model untuk pengukuran kesuksesan suatu sistem informasi telah banyak dikembangkan oleh banyak para peneliti, yang salah satunya adalah model pengukuran yang di kembangkan oleh DeLone dan McLean. Model pengukuran kesuksesan sistem informasi yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean, yang dikenal dengan D&M IS Success. (W. DeLone and E. McLean 2003). Model ini merefleksikan ketergantungan dari enam pengukuran kesuksesan sistem informasi. Keenam elemen atau faktor pengukuran dari model ini adalah (1) Kualitas sistem (*system quality*), (2) Kualitas informasi (*information quality*), (3) Kualitas pelayanan (*service quality*), (4) Penggunaan (*use*), (5) Kepuasan pengguna (*user satisfaction*), dan (6) Manfaat bersih.

Pada penelitian DeLone dan McLean yang terbaru dikembangkan untuk mengevaluasi D&M IS Success Model dengan menambahkan variabel *service quality* dan *net benefit*. Pada model yang baru ini DeLone dan McLean menambahkan kualitas pelayanan sebagai

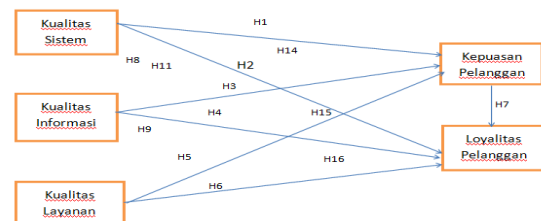
dimensi yang tidak kalah penting dengan kualitas sistem dan kualitas informasi.

Struktural Equation Modeling (SEM) merupakan gabungan dari dua metode statistik yang terpisah yaitu analisis faktor (*Factor Analysis*) yang dikembangkan di ilmu psikologi dan model persamaan simultan. (Santoso 2011)

Dengan menggunakan SEM, memungkinkan untuk dapat mengalisis hubungan antara variabel laten dengan variabel indikatornya, hubungan antara variabel laten yang satu dengan variabel laten yang lainnya, juga dapat diketahui besarnya kesalahan pengukuran. Selain dapat menganalisis hubungan kausal searah, SEM juga dapat menganalisis hubungan dua arah yang seringkali muncul dalam ilmu sosial dan perilaku.

AMOS merupakan program komputer yang dapat digunakan untuk membuat model persamaan struktural dengan menggunakan simbol-simbol gambar. AMOS dibuat oleh James Arbuckle dari Temple University, Philadelphia, USA. karena kemampuannya yang tinggi dalam menganalisa data, maka AMOS lebih unggul dibandingkan program komputer yang lainnya (Prof. H. Imam Ghozali, 2017).

### Kerangka Pemikiran



(Sumber: Hasil data AMOS 8)  
Gambar 3. Pengaruh kualitas sistem, informasi dan layanan

Pada penelitian ini terdapat empat konstruk eksogen dan satu konstruk endogen. Konstruk eksogen adalah variabel yang tidak dapat diprediksi atau tidak dipengaruhi oleh variabel lain. Pada model meliputi : Variabel eksogen terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Sedangkan konstruk endogen atau disebut variabel dependen yaitu variabel yang dipengaruhi atau yang menerima akibat karena adanya variabel endogen yang terdiri dari kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

## II. METODELOGI PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan penelitian *explanatory*, artinya penelitian yang menjelaskan hubungan kausal (sebab-akibat) dari variabel-variabel yang diteliti. Model ini dimodifikasi dengan adanya

penambahan variabel moderating. penelitian ini juga berisikan pembuktian yang dibangun melalui teori dengan Pendekatan Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean

### 2.1. Populasi dan sampel

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi dalam penelitian ini adalah warga perumahan Cikarang Baru yang berada di wilayah Rw 07 perumahan Cikarang Baru yang menggunakan listrik paskabayar (abodemen) dan Prabayar (token).

Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga Rw 07 yang berada di wilayah perumahan Cikarang Baru yang berlangganan listrik pascabayar (abodemen) dan prabayar (token). Adapun sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah warga Rw 07 yang berada di wilayah perumahan Cikarang Baru yang berlangganan listrik pascabayar (abodemen) dan prabayar (token).

Metode pengumpulan sampel (*sampling method*) yang digunakan adalah *convenience sampling*. Metode *convenience sampling* adalah metode pengumpulan sampel *nonprobability sampling*. Metode ini dipilih karena data diambil dari populasi yang secara nyaman memberikan informasi sehingga peneliti memiliki kebebasan untuk memilih sampel yang paling cepat dan mudah, dalam hal ini mengisi kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner yang dibuat dengan cara *closed question*, agar supaya responden dapat dengan mudah menjawab kuesioner. Data dari kuesioner dapat dengan cepat dianalisis secara statistik sedangkan pernyataan yang sama dapat diulang dengan mudah.

### 2.2. Metode Analisis

Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensial dengan menggunakan metode kuantitatif, yaitu (1) Metode pengukuran skala dengan menggunakan *semantic differential* yang diwujudkan dalam bentuk instrumen penelitian yang menjadi pedoman peneliti untuk mengukur setiap variabel. Instrumen tersebut akan diuji. validitas dan reliabilitasnya. (2) pengujian validitas dan reliabilitas. (3) Pengujian asumsi penelitian meliputi ukuran sampel, normalitas (sifat distribusi sampel), outliers, multikolinearitas dan singularitas. (5) Analisis jalur untuk menentukan hubungan kausal antara variabel penelitian untuk setiap model struktural yang dibuat sesuai hipotesis penelitian. (6) Pengujian moderating menggunakan pendekatan analisis sub-group model. Variabel moderating kita pisah (split) menjadi 2 kelompok berdasarkan jenis keragaman berlangganan dan berpenghasilan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan komplain pelanggan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan mengenai pemakaian listrik pra bayar dan pasca bayar.

Pada bagian ini akan disajikan uraian berdasarkan analisis statistik inferensial, yang dimulai dari uraian model awal, identifikasi model, *confirmatory factor analysis*, uji asumsi, uji kesesuaian, uji signifikansi, model akhir, dan uji keragaman variabel moderasi

### 3.1. Data Demografi Responden

Responden dari penelitian ini adalah pelanggan listrik yang berada di perumahan Cikarang Baru Bekasi. Kuesioner yang disebar sebanyak 200 lembar, yang layak untuk dianalisis sebanyak 166 kuesioner, sehingga tingkat *response rate* adalah sebanyak 83 %. Jumlah sampel tersebut telah memenuhi kaidah analisis SEM yang membutuhkan sampel berkisar antara 100 - 200 sampel. Dalam pengisian data, tidak semua responden didampingi secara langsung karena keterbatasan waktu. Identitas responden yang menjadi obyek penelitian diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, dan, pekerjaan. dan 2 variabel moderasi yaitu berlangganan dan penghasilan. jumlah responden berdasarkan klasifikasi dapat dilihat pada profil responden yang menjadi obyek penelitian dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 1. Profil Responden

Klasifikasi Responden		Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Pria	90	55%
	Wanita	76	45%
Jumlah		166	100.0%
Pekerjaan	PegawaiNegeri	20	8.5%
	Guru	30	15.5%
	PegawaiSwasta	66	40.5%
	Lain-lain	50	35.5%
Jumlah		166	100.0%
Berlangganan	Abodemen	105	65%
	Token	61	35%
Jumlah		166	100.0%
Penghasilan	< 5 juta	55	34%
	>5 juta	111	66%
Jumlah		166	100.0%

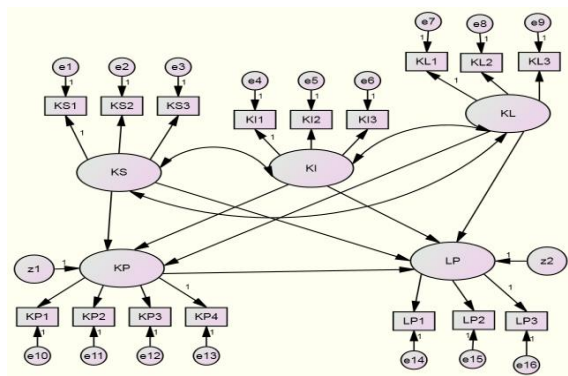
Sumber:Data Primer yang diolah (2016)

Pelanggan listrik mayoritas mempunyai jenis kelamin laki-laki. Menurut data pelanggan yang berjenis kelamin laki-laki adalah 100 orang dan mempunyai persentase yang sama yaitu 55%. Pekerjaan yang paling banyak adalah pegawai swasta yaitu sebanyak 66 orang (40.5 %). Variabel yang berperan sebagai moderasi yaitu jenis berlangganan listrik abodemen yang mempunyai mayoritas sebanyak 105 orang (65%). Sedangkan mayoritas moderasi penghasilan > 5 jutasebanyak 111 orang 66%). Ini berarti mayoritas

pelanggan listrik di Cikarang baru adalah pelanggan yang menggunakan abodemen dan berpenghasilan lebih dari 5 juta.

### 3.2. Membangun Diagram Path

Tujuan dibuatnya *path diagram* adalah untuk memudahkan peneliti dalam melihat hubungan-hubungan kausalitas yang ingin diuji. Hubungan antar konstruk dinyatakan dengan anak panah. Anak panah yang mengarah dari suatu konstruk ke konstruk lain menunjukkan hubungan kausal. Penelitian ini meliputi beberapa variabel yaitu berupa variabel eksogen adalah Kualitas Sistem(KS), Kualitas Informasi (KI) dan Kualitas Layanan (KL), sedangkan variable endogen terdiri dari Kepuasan Pelanggan (KP) dan Loyalitas Pelanggan (LP). Variabel eksogen melibatkan 9 indikator dan variabel endogen melibatkan 7 indikator. Dalam hal ini yang menjadi variabel moderatingnya adalah jenis berlangganan dan penghasilan.



Sumber: Data primer yang diolah (2016)  
Gambar 4. Path diagram awal

Analisis SEM hanya dapat dilakukan apabila hasil identifikasi model menunjukkan bahwa model termasuk dalam kategori over-identified. Identifikasi ini dilakukan dengan melihat nilai df dari model yang dibuat. Tabel 3 adalah hasil output AMOS yang menunjukkan nilai df model sebesar 94.

Tabel.2. Computation of Degrees of Freedom

Number of distinct sample moments:	136
Number of distinct parameters to be estimated:	42
Degrees of freedom (136 - 41):	94

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Berdasarkan tabel 2 diatas dapat diindikasikan bahwa model termasuk kategori over-identified karena memiliki nilai df positif. Oleh karena itu, analisis data bisa dilanjutkan ke tahap berikutnya:

### 3.3. Uji Validitas Dan Realibilitas

#### A. Uji Validasi

Pengujian validitas digunakan untuk menguji kemampuan (keakuratan) suatu indikator sehingga dapat mewakili suatu variable laten. Untuk mengukur validitas konstruk dapat dilihat dari nilai *loading factor*. Pada penelitian ini dilakukan analisis model *Confirmator Factor Analysis* (CFA) terhadap variabel laten eksogen dan endogen. Berdasarkan hasil uji CFA dapat disampaikan uji validitas sebagai berikut:

Tabel.3 Uji Validasi Varabel KS

Indikator	Estimasi	Keterangan
KS1	1,000	Konstruk yang valid
KS2	1,480	Konstruk yang valid
KS3	0,860	Konstruk yang valid

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 4 Uji Validasi Variabel KI

Indikator	Estimasi	Keterangan
KI1	1,00	Konstruk yang valid
KI2	1,400	Konstruk yang valid
KI3	0,850	Konstruk yang valid

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel 6 Uji Validasi Variabel KP

Indikator	Estimasi	Keterangan
KP1	0,39	Konstruk yang tidak valid
KP2	1,250	Konstruk yang valid
KP3	1,440	Konstruk yang valid
KP4	1,000	Konstruk yang valid

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

Tabel.7 Uji Validasi LP

Indikator	Estimasi	Keterangan
LP1	0,05	Konstruk yang tidak valid
LP2	0,770	Konstruk yang valid
LP3	1,000	Konstruk yang valid

Sumber: Data primer yang diolah (2016)

### B. Uji Realibilitas

Dengan melakukan uji realibilitas pendekatan yang diajarkan adalah mencari nilai besaran *composite (construct) reliability (construct) realibity* yang *variance extracted* dan masing-masing variabel laten dengan menggunakan informasi pada *loading factor* dan *measurement error*.

*Construct reliability* menyatakan ukuran konsistensi internal dan indikator-indikator sebuah konstruk yang menunjukkan derajat sampai dimana masing-masing indikator itu mengindikasikan sebuah konstruk/ laten yang umum. Sedangkan *variance extracted* menunjukkan indikator-indikator tersebut telah mewakili secara baik konstruk laten yang dikembangkan. *Cut-off value* dari *construct reliability* adalah minimal 0,70 sedangkan *cut-off value* dari *variance extracted* minimal 0,50 (Ghozali, 2008) Perhitungan untuk menguji reliabilitas masing-masing konstruk dapat dilihat pada table berikut:

Tabel 8 Uji Realibilitas

Variabel Laten	Construct Reliability	Variance Extracted
KS	1.050	1.140
KI	1.069	1.228
KL	1.517	2.953
KP	1.036	1.074
LP	0.714	0.555

Sumber : Data Primer yang diolah (2016)

Pada Tabel 8 terlihat semua konstruk variabel laten KS, KI, KL, KP dan LP memenuhi syarat *cutt-of value* untuk *construct reliability* minimal 0,70. Sedangkan nilai *variance extracted* untuk konstruk *variabel laten* KS, KI, KL, KP dan LP juga memenuhi batas nilai *variance extracted* yaitu berada diatas 0,50. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa masing-masing variabel memiliki realibilitas yang baik.

### C. Uji Kesesuaian

Uji kesesuaian model dilakukan untuk menguji ada tidaknya hubungan dari masing-masing variabel yang ada pada model penelitian yang telah diajukan. Tahap pengujian kesesuaian model terdiri dari dua tahapan pengujian, yakni uji validitas *measurement model* dan uji reliabilitas.

Terdapat dua hipotesis yang diajukan untuk menguji kesesuaian model secara menyeluruh, dinyatakan dalam hipotesis deskriptif  $H_0$  dan  $H_1$  sebagai berikut :

$H_0$  : Data empiris sama (tidak berbeda) dengan teori atau model hipotesis diterima ( $p \geq 0,05$ ) berarti model *fit* atau diterima.

$H_1$  : Data empiris berbeda dengan teori atau model hipotesis ditolak apabila ( $p \leq 0,05$ ) berarti model tidak *fit* atau tidak diterima.

Untuk menyatakan suatu model fit (diterima) atau tidak perlu dilakukan uji model secara menyeluruh guna mengukur kesesuaian antara matriks varians ko varian sampel (data observasi) dengan matriks varians kovarian, kriteria utama sebagai dasar pengambilan keputusan adalah jika probabilitas ( $p$ )  $\geq 0.05$  maka matriks varian kovarian sampel sama dengan matriks varian kovarian populasi dugaan, artinya model fit. Sebaliknya jika nilai  $P < 0,05$  maka model tidak fit. Kriteria fit atau tidaknya model menyangkut kriteria lain yang meliputi; *absolut fit measure*, *incremental fit measure* dan *parsimonious fit measure*.

Untuk membandingkan nilai yang didapat pada model ini dengan batas nilai kritis pada masing-masing kriteria pengukuran tersebut. Maka dapat dikatakan secara menyeluruh model dinyatakan tidak fit (tidak sesuai). Karena itu uji kriteria lain seperti *absolute fit measure*, *incremental fit measure* dan *parsimonious fit measure* tidak dilanjutkan. Langkah selanjutnya dalam penelitian ini adalah menggunakan analisis Jalur (*path analysis*)., maka dapat dilihat rangkuman hasil pengujian GOF pada Tabel 9.

Tabel.9 Uji Kesesuaian Model

Ukuran kesesuaian	Batas nilai kritis	Hasil Uji Model	Keterangan
<b>1. Absolut Fit Measures</b>			
■ Chi-Square X <sup>2</sup> (CMIN)	Kecil, $\leq \chi^2 \alpha; df$	118.2 23	Tidak baik
■ Probability	$\geq 0.05$	0.000	Tidak baik
■ Chi-Square X <sup>2</sup> Relatif (CMIN/DF)	$\leq 2.0$	118.2 23	Tidak baik
■ GFI	$\geq 0.90$	0.910	Baik
■ RMSEA	$\leq 0.08$	0.068	Baik
<b>2. Incremental Fit Measures</b>			
■ AGFI	$\geq 0.90$	0.859	Tidak baik
■ TLI	$\geq 0.95$	0.893	Tidak baik
■ NFI	$\geq 0.90$	0.840	Tidak baik
■ CFI	$\geq 0.95$	0.921	Tidak baik
<b>3. Parsimonious Fit Measures</b>			
■ PNFI	$\geq 0.60$	0.619	baik
■ PGFI	$\geq 0.60$	0.581	Tidak baik

Sumber : Data hasil olah AMOS

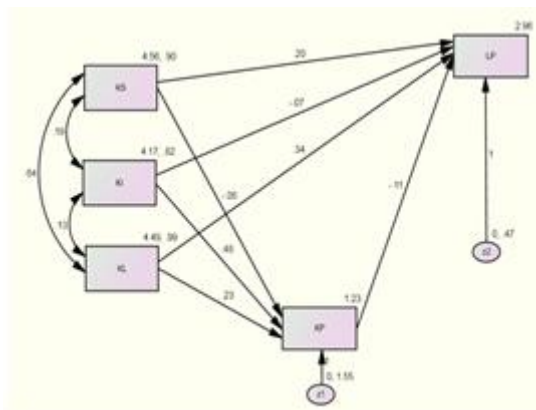
Berdasarkan tabel .9, maka secara keseluruhan model dinyatakan tidak *fit* (tidak sesuai). model yang diajukan pada penelitian ini didukung oleh fakta di lapangan. Dari hasil uji kesesuaian model diketahui

bahwa model tidak sesuai, maka langkah berikutnya membuat model jalur (*path analysis*).

### 3.4 Model Jalur (*Path Analysis*)

Sebelum melakukan analisis jalur, maka sampel data di agregasikan (dikumpulkan) menjadi variabel terukur, Setelah itu baru dilakukan modifikasi model dengan analisis jalur, kemudian kita dapat melakukan pengujian terhadap model yang dibuat dengan analisis jalur.

Fungsi uji signifikansi adalah untuk mengetahui apakah masih terdapat nilai yang negatif atau nilai yang tidak signifikan, maka dilakukan penghapusan (*drop*). Kemudian dibuat model baru dengan analisis jalur. Berdasarkan hasil sebelumnya bahwa model tidak memenuhi persyaratan, maka model struktural akan dikonversikan dengan model jalur. Hal ini dapat dilihat pada gambar 5, terdapat beberapa jalur yang bernilai tidak signifikan.



Sumber:Data primer yang diolah (2016)

Gambar.5 Uji Signifikan Model Penelitian dengan analisis jalur

Setelah model jalur awal dianalisis, didapatkan hasil koefisien regresi untuk setiap variabelnya. Hubungan kausal antar path akan digunakan jika memenuhi kriteria yaitu  $p < 0,05$  dan koefisien regresi positif. Model penelitian diagram jalur di atas, terdapat beberapa jalur yang bernilai tidak signifikan

Dari hasil analisa diatas, maka ditentukan hubungan kausal yang akan digunakan dan yang tidak akan digunakan. Hubungan kausal akan digunakan apabila memenuhi kriteria nilai  $P < 0,05$  dan koefisien regresi positif. Seluruh tahapan pengujian telah dilakukan dan mendapatkan hasil dari hipotesis umum yaitu

tidak semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Dari hasil analisa diatas, maka ditentukan hubungan kausal yang akan digunakan dan yang tidak akan digunakan. Hubungan kausal akan digunakan apabila memenuhi kriteria nilai  $P < 0,05$  dan koefisien regresi positif.

Tabel.10 Koefisien Regresi dan Nilai Probabilitas Model Jalur awal

Hubungan Kausal	Koefisien Regresi	P
KP ← KS	-0.036	0.731
KP ← KI	0.321	***
KP ← KL	0.173	0.96
LP ← KS	-0.178	0.14
LP ← KI	0.229	0.13
LP ← KL	-0.080	0.267
LP ← KP	0.408	***

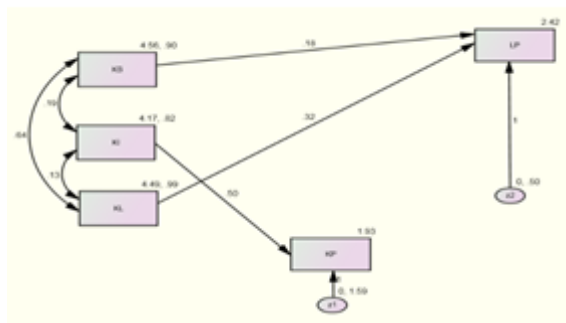
Sumber:Data primer yang diolah (2016)

Dari keseluruhan pengujian signifikansi yang telah dilakukan, maka didapatkan hasil dari hipotesis umum pertama yaitu dikatakan secara keseluruhan model dinyatakan tidak fit (tidak sesuai) model yang diajukan pada penelitian ini didukung oleh fakta di lapangan, dikarenakan tidak seluruh variabel dinyatakan signifikan. Didapatkan pula hasil dari hipotesis operasional yang telah dibuat sebelumnya, yaitu seperti yang tertera pada tabel dibawah ini dimana hipotesis H1 diterima apabila nilai  $P < 0.05$  sedangkan hipotesis H1 ditolak apabila nilai  $P \geq 0.05$ .

Seluruh tahapan pengujian telah dilakukan dan mendapatkan hasil dari hipotesis umum yaitu tidak semua variabel berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kepuasan pelanggan hanya dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas informasi, sedangkan variable lain yang tidak berpengaruh adalah kualitas sistem, kualitas layanan dan loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas layanan dan kualitas sistem, sedangkan Variabel yang lain tidak berpengaruh adalah kualitas informasi.

### 3.5. Model Akhir

Setelah dilakukan uji signifikansi maka didapatkan koefisien regresi yang dituangkan dalam gambar berikut:



Sumber:Data primer yang diolah (2016)  
Gambar.6 Model Akhir dengan koefisien Regresi

Tabel 11 Koefisien Regresi dan Nilai Probabilitas Model Jalur Akhir

Hubungan Kausal	Deskripsi	Koefisien Regresi	P
KP ← KI	Kualitas Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.	0,339	***
LP ← KS	Kualitas Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.	0,205	0,030
LP ← KL	Kualitas Layanan berpengaruh secara signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan.	0,377	***

Sumber:Data primer yang diolah (2016)

Tabel. 12 Nilai R<sup>2</sup> dan Intercept Model Jalur Akhir

Variabel Endogen	R <sup>2</sup>	Intercept
KP	28,9 %	2,772
LP	11,5 %	0,347

Sumber:Data primer yang diolah (2016)

### 3.6. Uji Moderating

Dalam Uji signifikan moderating ini akan diteliti berpengaruh atau tidaknya faktor berlangganan dan penghasilan terhadap kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh loyalitas pelanggan. Sedangkan untuk keragaman jenis kelamin dan pekerjaan tidak diuji dikarenakan tidak ada dalam model kerangka penelitian yang diajukan dan diduga tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Pengujian ini dilakukan dengan analisis *multiple group*. Dasar pengambilan keputusan pada pengujian dilihat dari *Probability level*, yaitu;

Jika  $p > 0.05$ , maka  $H_0$  diterima

Jika  $p < 0.05$ , Maka  $H_0$  ditolak

Analisis sub-grup model *moderating* digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. yang dilihat berdasarkan keragaman jenis berlangganan, baik itu abodemen atau token Sedangkan uji signifikansi moderating keragaman penghasilan tidak mempengaruhi terhadap pelayanan karena tidak terbukti.

### 3.7. Interpretasi Model dan Hasil Pengujian Hipotesis

Setelah dilakukan uji signifikasi, maka dilanjutkan dengan membuat persamaan model Tabel 12 Nilai R<sup>2</sup> dan Intercept Model Jalur akhir. Persamaan dari variabel endogen model akhir diperlihatkan seperti dibawah ini:

- $KP = 1.934 + 0,339 KI$
- $LP = 2.418 + 0,205 KS + 0,377 KL$

Variabel endogen kepuasan pelanggan (KP) dipengaruhi oleh Kualitas Informasi (KI). Hasil penelitian menjelaskan Kepuasan Pelanggan (KP) yang dipengaruhi oleh Kualitas Informasi (KI) ini terjadi sebanyak 28,9 %, sedangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi mempunyai persentase 71,1%.

Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Eid 2011) bahwa kualitas informasi berdampak positif terhadap kepuasan konsumen. Variabel endogen Loyalitas Pelanggan (LP) juga dipengaruhi secara signifikan oleh 2 variabel yaitu Kualitas Sistem (KS), dan Kualitas Layanan (KL).

Hasil penelitian menjelaskan bahwa pengaruh ini terjadi sebesar 11,5 % dari keseluruhan faktor yang mempengaruhi. Faktor-faktor lain yang mempengaruhi mempunyai persentase 88,5 %. Persentase pengaruh dari Kualitas Informasi (KS) dan Kualitas Layanan (KL) sangat kecil pengaruhnya dibandingkan dengan faktor lain. Hasil penelitian ini sama dengan hasil penelitian akbar dan perves yang mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan secara positif dan signifikan berkorelasi. (Parvez 2009).

### KESIMPULAN

Model yang diajukan dalam penelitian ini adalah model Kesuksesan Teknologi Informasi D & M yang diteliti oleh DeLone dan McLean . Hasil pengujian menunjukkan bahwa model hanya fit terhadap sampel karena nilai *probability* < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa model ini tidak dapat dieplorasi sebagai perilaku populasi dari obyek penelitian melainkan hanya mencerminkan perilaku dari sampel

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan, juga diperoleh kesimpulan bahwa: Tidak semua variabel dalam model yang diajukan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dimana Variabel kualitas sistem dan kualitas layanan tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Variabel kualitas informasi tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam keragaman jenis langganan. Disamping itu variabel kualitas informasi pada keragaman jenis penghasilan < 5 juta tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan sedangkan variabel kualitas informasi pada penghasilan > 5 juta mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Jadi hanya variabel kualitas informasi dan variabel kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan

#### REFERENSI

- Edwin, Setyo, dan Purnomo. 2017. "Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Best Autowork." *jurnal manajemen* 1: 755–64.
- Eid, Mustafa I. 2011. "Determinants of E-Commerce Customer Satisfaction, Trust, and Loyalty in Saudi Arabia." *Journal of Electronic Commerce Research*, 12.
- Ghozali, Imam. 2008. *Model Persamaan Struktural : Konsep dan Aplikasi dengan Program AMOS 16.0.*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro,.
- Parvez, Mohammad Muzahid Akbar and Noorjahan. 2009. "Impact of Service Quality, Trust, and Customer Satisfaction on Customers Loyalty." *ABAC Journal* 29.
- Prof. H. Imam Ghozali,., Ph.D. 2017. : *Structural Equation Modeling Konsep dan Aplikasi dengan Program Amos* 24. Semarang: universitas Semarang.
- Riana, Jamal Maulana Hudin dan Dwiza. 2016. "Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate Dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon Dan Mclea." *Journal of Management Information Systems* 12(1): 1–9.
- Santoso, Singgih. 2011. *Struktural Equation Model (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*". Jakarta: Elex Media Komputindo.
- W. Delone and E. McLean. 2003. "The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update." *Journal of Management Information Systems* 19.
- Wijaya, Tony. 2010. *Manajemen Kualitas Jasa*. 1 ed. Jakarta: indeks jakarta.