

BAB III

OBJEK DAN DESAIN PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian. Menurut Supriati (2012:38) objek penelitian adalah variabel yang diteliti oleh penulis ditempat penelitian dilakukan. Sedangkan menurut Satibi (2011: 74) objek penelitian secara umum memetakan atau menggambarkan wilayah penelitian atau sasaran penelitian secara kompherhensif, yang meliputi karakteristik wilayah, sejara perkembangan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi lain-lain sesuai dengan pemetaan wilayah penelitian yang dimaksud. Dari pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dan mengetahui apa, siapa, kapan dan dimana penelitian tersebut dilakukan.

Penelitian ini akan dilakukan di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat adalah instansi vertikal dibawah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang mempunyai tugas melaksanakan koordinasi, bimbingan teknis, pengendalian, evaluasi dan pelaksanaan tugas di bidang kepabeanan dan cukai dalam wilayah Jawa Barat.

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Jawa Barat terletak di kota Bandung tepatnya di Jl Surapati Nomor 12. Sebagai unit vertikal Eselon II Kantor Wilayah Bea Cukai Jawa Barat, membawahi tujuh Kantor Pengawasan dan Pelayanan yaitu

- 1) KPPBC TMP A Bekasi;
- 2) KPPBC TMP A Bogor;
- 3) KPPBC TMP A Purwakarta;
- 4) KPPBC TMP A Bandung;
- 5) KPPBC TMP C Tasikmalaya;

- 6) KPPBC TMP C Cirebon; dan
- 7) KPPBC TMP Cikarang.

Visi :

“Menjadi Kantor Wilayah Bea Cukai terdepan dan terpercaya”

Misi :

- 1) Kami memfasilitasi industri dalam negeri secara profesional dan tepat sasaran dalam rangka meningkatkan pertumbuhan ekonomi;
- 2) Kami melayani secara efisien di bidang Kepabeanan dan Cukai untuk kepuasan semua pemangku kepentingan;
- 3) Kami mengawasi secara efektif terhadap kegiatan Kepabeanan dan Cukai dengan menggunakan analisa Manajemen Risiko;
- 4) Kami melakukan upaya-upaya yang optimal dalam rangka pengamanan penerimaan negara.

Motto:

J : Jujur
 A : Amanah
 B : Bijak
 A : Akuntabel
 R : Responsif

Berdasarkan data per 29 Desember 2022 terdapat berbagai kemudahan yang Kantor Wilayah DJBC Jawa Barat berikan baik fasilitas fiskal maupun prosedural, diantaranya meliputi fasilitas TPB (Tempat Penimbunan Berikat) sebanyak 615 Kawasan Berikat, 93 Gudang Berikat, 35 Pusat Logistik Berikat. Kantor Wilayah DJBC Jawa Barat juga telah melayani 1 Toko Bebas Bea, 56 fasilitas KITE (Kemudahan Impor Tujuan Ekspor) sebanyak, 16 Fasilitas KITE IKM (Kemudahan Impor Tujuan Ekspor bagi Industri Kecil dan Menengah) , fasilitas Cukai, fasilitas migas dan panas bumi, dan kantor pos lalu bea. Dalam fasilitas cukai, Kantor Wilayah DJBC Jawa Barat berperan aktif dalam pengembangan pembangunan dan optimalisasi penggunaan Pelabuhan Patimban serta Bandar Udara Internasional

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
 Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Kertajati yang dicanangkan menjadi motor penggerak perekonomian Indonesia sekaligus ke gerbang utama kegiatan ekspor-impor di Jawa Barat.

Disamping itu terdapat berbagai kegiatan yang tidak luput Kantor Wilayah DJBC Jawa Barat lakukan, seperti monitoring control room, operasi pasar BKC ilegal, unit K-9, patroli laut, hingga asistensi pengguna jasa. Kegiatan-kegiatan tersebut dilaksanakan dengan tujuan melindungi masyarakat dari peredaran barang ilegal di pasaran dan sebagai upaya optimalisasi penerimaan negara.

3.2 Desain Penelitian

3.2.1 Metode Penelitian

Berdasarkan tujuannya, penelitian ini merupakan penelitian non eksperimen verifikatif *explanatory*. Penelitian verifikatif *explanatory* dapat dideskripsikan sebagai penelitian yang bertujuan untuk menguji teori dengan pengujian hipotesis. Penelitian ini menggunakan perhitungan statistik untuk menguji pengaruh atau hubungan antar variabel sehingga nantinya dapat disimpulkan apakah hipotesisnya disetujui atau ditolak (Raihan, 2017:54; Siyoto & Sodik, 2015:12). Definisi tersebut sesuai dengan tujuan penelitian ini yakni melakukan verifikasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE di Direktorat Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

Desain penelitian yang akan digunakan yaitu penelitian survei untuk memperoleh fakta dari fenomena yang ada melalui pengumpulan data dari sejumlah individu (responden) sebagai bagian dari suatu populasi (Raihan, 2017:42). Pernyataan tersebut didukung oleh Suryadi, Darmawan & Mulyadi (2019:139) dan Siyoto & Sodik (2015:84) yang menerangkan bahwa metode survey merupakan metode penelitian dengan penggunaan jawaban dari sekelompok orang sebagai data penelitian. Untuk memperoleh data tersebut diperlukan angket (*questionnaire*) berisi pertanyaan-pertanyaan tertentu yang telah dirancang sebelumnya. Menurut Abdurahman, Muhidin, dkk., (2011:17) penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan terhadap sejumlah individu atau unit analisis, sehingga ditemukan fakta

mengenai gejala suatu kelompok atau perilaku individu, dan hasilnya digunakan sebagai bahan pengambil keputusan.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menekankan proses analisis kepada data-data numerik yang kemudian diolah dengan metode statistika untuk memperoleh interpretasi data (Raihan, 2017:35). Selanjutnya menurut Creswell (2017:5), pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang digunakan dalam rangka menguji teori-teori tertentu melalui hubungan antar variabel dengan pengukuran variabel yang menggunakan instrument-instrumen penelitian tertentu. Nantinya akan diperoleh data yang terdiri dari angka-angka untuk dianalisis menggunakan prosedur statistik.

Sejalan hal tersebut Sugiyono (2022:8) mengungkapkan bahwa metode penelitian kuantitatif digunakan penulis pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Siyoto & Sodik (2015:18) menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menerapkan prinsip-prinsip objektivitas. Objektivitas dapat diperoleh melalui pengujian instrumen penelitian dengan melakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Dengan pendekatan kuantitatif dan desain survei tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif dan terukur mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE.

3.2.2 Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:60) “variabel penelitian pada dasarnya adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya”. Dengan kata lain variabel merupakan fokus perhatian dalam suatu penelitian.

Sedangkan operasionalisasi variabel atau pendefinisian suatu variabel secara operasional yakni menjelaskan tentang indikator-indikator yang terdapat dalam satu variabel untuk membuktikan bahwa keberadaan variabel tersebut sudah dikaji secara empirik. Indikator yang disajikan tentu mengacu pada konsep dan teori yang ditinjau oleh peneliti. Nantinya dalam melakukan operasionalisasi variabel akan dipertimbangkan prosedur dan alat untuk mengukur indikator-indikator supaya bisa diperoleh data yang mampu merefleksikan data variabel yang diteliti (Suryadi, Darmawan, dkk., 2019:152). Variabel dan operasional variabel pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.1.
Operasional Variabel Kepuasan Pengguna

Konsep				
<p>Kepuasan Pengguna</p> <p>Kepuasan pengguna adalah tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem informasi, yang dapat diukur dengan mengamati seberapa baik sistem memenuhi kebutuhan dan harapan mereka</p> <p>(Doll & Torkzadeh, 1988:261)</p>				
Variabel	Indikator	Ukuran	Skala	No. Item
<i>Content (X1)</i>	Kelengkapan konten	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kelengkapan konten	Ordinal	1
	Kualitas konten	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas konten	Ordinal	2
	Kebermanfaatan konten	Tingkat kepuasan pengguna terhadap manfaat konten	Ordinal	3

	Kesesuaian isi konten	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kesesuaian isi konten	Ordinal	4
<i>Accuracy (X2)</i>	Keakuratan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap keakuratan	Ordinal	5
	Kebenaran	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kebenaran	Ordinal	6
	Standarisasi	Tingkat kepuasan pengguna terhadap standarisasi	Ordinal	7
	Kehandalan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kehandalan	Ordinal	8
<i>Format (X3)</i>	Kemenarikan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemenarikan <i>format</i>	Ordinal	9
	Kejelasan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kejelasan <i>format</i>	Ordinal	10
	Kualitas	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas <i>format</i>	Ordinal	11
	Kemudahan penggunaan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap	Ordinal	12

		kemudahan penggunaan <i>format</i>		
<i>Ease of use</i> (X4)	<i>End user friendly</i> <i>system</i>	Tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>end user friendly</i> <i>system</i>	Ordinal	13
	Kemudahan penggunaan menu	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan penggunaan menu	Ordinal	14
	Kenyamanan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kenyamanan	Ordinal	15
	Interaksi aplikasi	Tingkat kepuasan pengguna terhadap interaksi aplikasi	Ordinal	16
<i>Timeliness</i> (X5)	<i>Up to date</i>	Tingkat kepuasan pengguna terhadap <i>up to date</i>	Ordinal	17
	Kecepatan	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kecepatan	Ordinal	18
	Ketepatan waktu	Tingkat kepuasan pengguna terhadap ketepatan waktu	Ordinal	19
	Kesiapan informasi	Tingkat kepuasan pengguna terhadap kesiapan informasi	Ordinal	20

Sumber: Istianah, E., & Yustanti, W. (2022); Saputri, N. A. O., & Alvin, A. (2020); Darwati, L., & Fitriyani, F. (2022); Prabandaru (2019), Dimodifikasi peneliti (2024).

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi adalah jumlah keseluruhan dari subjek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2016:80) “populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Kemudian Abdurahman, dkk., (2011:129), menyatakan bahwa populasi adalah keseluruhan elemen atau unit penelitian, atau unit analisis yang memiliki ciri atau karakteristik tertentu sebagai objek penelitian atau menjadi perhatian dalam suatu penelitian (pengamatan). Ukuran Populasi dalam penelitian ini yakni 153 orang yang merupakan total pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat sebagaimana ditunjukkan pada tabel 3.2.

Tabel 3.2.
Pengguna Aplikasi “NADINE” di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat

JENJANG JABATAN	JUMLAH PENGGUNA (Pegawai)
Kepala Kantor Wilayah DJBC Jawa Barat	1
Kepala Bidang/Kepala Bagian	5
Kepala Seksi Bantuan Hukum	1
Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Muda	23
Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama	9
Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana Lanjutan/ Mahir	8
Pranata Keuangan APBN Mahir	5
Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana	12
Pelaksana Pemeriksa	89
TOTAL PENGGUNA	153

Sumber: Diolah Peneliti (Februari 2024)

Berdasarkan data pada Tabel 3.2, aplikasi NADINE telah digunakan secara luas oleh pegawai pada berbagai jenjang jabatan di lingkungan DJBC Kantor

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Wilayah Jawa Barat. Pengguna aplikasi tersebut terdiri atas pejabat struktural hingga pegawai pelaksana, yang masing-masing memiliki peran dan hak akses berbeda sesuai dengan tugas dan kewenangannya dalam proses pengelolaan surat dinas secara elektronik.

Secara umum, seluruh pegawai yang terdaftar sebagai pengguna aplikasi NADINE memiliki akses dasar sebagai role pelaksana atau fungsional umum, yang berfungsi sebagai konseptor dalam penyusunan naskah dinas. Pada role ini, pengguna memiliki kewenangan untuk membuat, mengajukan, dan mengelola konsep surat sesuai dengan tugas yang diberikan. Selanjutnya, pegawai dengan jabatan struktural setingkat Eselon IV, yang dalam struktur organisasi pemerintahan berperan sebagai jabatan pengawas dan umumnya dijabat oleh Kepala Seksi, memiliki role pemeriksa. Role ini memberikan kewenangan untuk melakukan penelaahan, pemeriksaan, serta pemberian persetujuan atau catatan terhadap konsep naskah dinas yang disusun oleh konseptor sebelum diteruskan ke tahapan berikutnya dalam alur persuratan. Selain itu, terdapat role Tata Usaha atau Sekretaris, yang diberikan secara khusus kepada pegawai yang ditunjuk berdasarkan kebijakan unit kerja. Role ini memiliki hak akses tambahan dalam pengelolaan administrasi persuratan, antara lain pengaturan alur distribusi surat, pengelolaan surat masuk dan keluar, serta koordinasi proses persuratan antar unit kerja.

Sedangkan sampel merupakan bagian yang diambil dari populasi dengan anggapan bahwa sampel ini mampu menjadi representasi dari populasi tersebut Jaya (2020:73-74). Pada penelitian ini jenis sampel yang akan digunakan adalah *Disproportionate Stratified Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2016:89) *disproportionate stratified random sampling* digunakan bila populasi mempunyai anggota atau unsur yang tidak homogen dan berstrata secara proporsional. Strata yang dimaksudkan dalam penelitian ini yaitu jenjang jabatan. Hal ini dikarenakan tingkatan jabatan yang berbeda akan memberikan fasilitas akses yang berbeda pula pada aplikasi pengelolaan surat NADINE. Ukuran minimal sampel pada penelitian

ini akan menggunakan rumus slovin (Raihan, 2019:86) yaitu:

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

Tingkat kesalahan pengambilan sampel sebesar 5% sehingga jumlah minimal sampel adalah:

$$n = \frac{153}{1 + 130.0,05^2}$$

$$n = 110,669$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut ukuran minimal sampel pada penelitian ini berjumlah 111 orang. Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner, penulis berhasil mendapatkan sampel sejumlah 127 orang atau dengan kata lain sudah mendapatkan sampel melebihi jumlah minimum sampel

3.2.4 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian, penulis memerlukan teknik dan alat atau biasa yang disebut dengan instrumen untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan agar mudah diolah sedemikian rupa. Menurut Suryadi, dkk., (2019:103), Data merupakan fakta yang dicatat dari suatu peristiwa atau atribut obyek tertentu sedangkan teknik pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan penulis mengenai objek dan subjek yang akan diteliti. Selanjutnya, Siregar (2011:161) mengungkapkan bahwa: “instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengolah dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama”. Pada penelitian ini, penulis menggunakan wawancara dan kuesioner atau angket untuk dijadikan instrumen penelitian.

1) Wawancara (*interview*)

Teknik wawancara digunakan penulis untuk mengumpulkan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menggali dan menemukan permasalahan atau fenomena yang harus diteliti, dan juga apabila penulis ingin mengetahui hal-hal dari responden yang bersifat mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil (Sugiyono, 2016:137). Pada penelitian ini wawancara dilakukan untuk

menemukan permasalahan awal pada kegiatan pra penelitian yang telah dilakukan pada bulan Februari 2024.

2) Angket (Kuesioner)

Kuesioner berisi serangkaian pertanyaan mengenai variabel-variabel yang diteliti sesuai dengan indikatornya masing-masing. Menurut (Arikunto, 2006:194), “kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui”. Penyebaran angket dilakukan untuk mencari informasi yang lengkap mengenai variabel yang sedang diteliti. Untuk itu angket yang akan disebarakan kepada responden ini harus dibuat berdasarkan indikator-indikator dari setiap variabel yang akan diteliti.

Angket yang digunakan dalam penelitian ini disusun menggunakan skala likert (*likert scale*) sehingga dapat diketahui sebaran tinggi atau rendahnya tingkat persetujuan responden terhadap topik yang dituangkan dalam beberapa pertanyaan. Berikut titik kategori yang digunakan dalam skala likert penelitian ini:

Tabel 3.3.
Kategori Skala Likert

Angka	Penafsiran
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Setuju
4	Sangat Setuju

Sumber: Mulyatiningsih, E. (2015:30)

3.2.5 Pengujian Instrumen Penelitian

1) Uji Validitas

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid, kita perlu menggunakan instrumen yang valid pula. “Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (mengukur) itu valid. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur” (Sugiyono, 2016:121). Uji validitas instrumen dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen

yag digunakan dalam penelitian tersebut valid atau tidak serta agar data yang dihasilkan dapat dipercaya kebenarannya. Menurut Suryadi, dkk., (2019:184) “validitas adalah pengujian untuk melihat apakah instrumen yang telah mengukur konsep atau konstruk sudah valid, apabila sudah valid maka dapat digunakan untuk mengukur data yang sebenarnya harus diukur”.

Menurut Abdurahman, Muhidin, dkk., (2011:49), langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur validitas instrumen penelitian ialah sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan instrumen yang akan diuji validitasnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.
- 3) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- 5) Memberikan/menempatkan (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi pada tabel pembantu.
- 6) Menghitung nilai koefisien korelasi *product moment* untuk setiap butir/item angket dari skor-skor yang diperoleh
- 7) Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = $n-2$, dimana n merupakan jumlah responden yang dilibatkan dalam uji validitas.
- 8) Membuat kesimpulan, yaitu dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r . Dengan kriteria sebagai berikut:
 - 1) Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan valid.
 - 2) Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak valid.

Suatu instrumen pengukuran dapat dikatakan valid jika instrument tersebut dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang harus diukur. Dengan demikian, syarat-syarat instrument dikatakan memiliki validitas apabila sudah dibuktikan melakukan pengalaman, yaitu melalui uji coba dan atau tes. Dalam penelitian ini,

pengujian validitas instrumen dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* yang dikemukakan oleh Karl Pearson, yakni dengan rumus sebagai berikut:

$$r_{hitung} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan Y
- X : Skor tiap butir angket dari tiap responden
- Y : Skor total
- $\sum X$: Jumlah skor dalam distribusi X
- $\sum Y$: Jumlah skor dalam distribusi Y
- $\sum X^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi X
- $\sum Y^2$: Jumlah kuadrat dalam skor distribusi Y
- N : Banyaknya responden

Untuk mempermudah perhitungan dalam pengujian validitas instrumen, maka penulis menggunakan alat bantu hitung statistik yaitu menggunakan Software SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*) Version 29.0.

Uji validitas merupakan suatu cara untuk mengetahui tingkat validitas ataupun pengukuran validitas yang penulis lakukan dengan menggunakan *software SPSS Version 26.0* yang menggunakan rumus *Product Moment Person* dan dengan nilai signifikasi sebesar 0,05 dengan jumlah responden sebanyak 30 Orang. Berikut ini langkah pengujian validitas menggunakan *SPSS Version 29.0*:

- 1) Input data per item dan totalnya dari setiap variabel X masing-masing ke dalam SPSS
- 2) Klik menu *analyze, correlate, bivariate*
- 3) Pindahkan semua item dan totalnya ke kotak variables (di sebelah kanan), lalu centang *pearson, two tailed*, dan *flag significant correlation* dan klik OK.

Adapun hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.4.
Hasil Uji Validitas Variabel *Content* (X₁)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,3610	0,849	Valid
2	0,3610	0,820	Valid
3	0,3610	0,693	Valid
4	0,3610	0,858	Valid

Berdasarkan tabel 3.4 dapat dilihat bahwa 4 item pernyataan terkait *content* aplikasi yang digunakan penelitian untuk melakukan penelitian semuanya valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.5.
Hasil Uji Validitas Variabel *Accuracy* (X₂)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,3610	0,582	Valid
2	0,3610	0,582	Valid
3	0,3610	0,572	Valid
4	0,3610	0,743	Valid

Berdasarkan tabel 3.5 dapat dilihat bahwa 4 item pernyataan terkait *accuracy* aplikasi yang digunakan penelitian untuk melakukan penelitian semuanya valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.6.
Hasil Uji Validitas Variabel *Format* (X₃)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,3610	0,537	Valid
2	0,3610	0,781	Valid
3	0,3610	0,871	Valid
4	0,3610	0,873	Valid

Berdasarkan tabel 3.6 dapat dilihat bahwa 4 item pernyataan terkait *format* aplikasi yang digunakan penelitian untuk melakukan penelitian semuanya valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.7.
Hasil Uji Validitas Variabel *Ease of Use* (X₄)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,3610	0,927	Valid
2	0,3610	0,910	Valid
3	0,3610	0,927	Valid
4	0,3610	0,687	Valid

Berdasarkan tabel 3.7 dapat dilihat bahwa 4 item pernyataan terkait *ease of use* aplikasi yang digunakan penelitian untuk melakukan penelitian semuanya valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

Tabel 3.8.
Hasil Uji Validitas Variabel *Timeliness* (X₅)

No Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,3610	0,800	Valid
2	0,3610	0,829	Valid
3	0,3610	0,870	Valid
4	0,3610	0,632	Valid

Berdasarkan tabel 3.8 dapat dilihat bahwa 4 item pernyataan terkait *timeliness* aplikasi yang digunakan penelitian untuk melakukan penelitian semuanya valid, karena $r_{hitung} > r_{tabel}$.

2) Uji Reliabilitas

Selain diuji validitasnya, suatu instrument penelitian juga harus diuji reliabilitasnya. “Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula” (Siregar, 2011:55). Kemudian, menurut Abdurahman, dkk., (2011:37) “Uji reliabilitas adalah suatu instrumen pengukuran yang dikatakan reliabilitas jika pengukurannya konsisten dan cermat akurat”. Langkah kerja yang dapat dilakukan dalam rangka mengukur reliabilitas instrumen penelitian ialah sebagai berikut:

- 1) Menyebarkan instrumen yang akan diuji reliabilitasnya.
- 2) Mengumpulkan data hasil uji coba instrumen.

- 3) Memeriksa kelengkapan data, untuk memastikan lengkap tidaknya lembaran data yang terkumpul. Termasuk di dalamnya memeriksa kelengkapan pengisian item angket.
- 4) Membuat tabel pembantu untuk menempatkan skor-skor pada item yang diperoleh. Dilakukan untuk mempermudah perhitungan atau pengolahan data selanjutnya.
- 5) Memberikan/menempatkan skor (*scoring*) terhadap item-item yang sudah diisi responden pada tabel pembantu.
- 6) Menghitung nilai varians masing-masing item dan varians total.
- 7) Menghitung nilai koefisien alfa.
- 8) Menentukan nilai tabel koefisien korelasi pada derajat bebas (db) = n-2.
- 9) Membuat kesimpulan dengan cara membandingkan nilai hitung r dan nilai tabel r. Kriterianya:
 1. Jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan reliabel.
 2. Jika nilai $r_{hitung} \leq r_{tabel}$, maka instrumen dinyatakan tidak reliabel.

Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan menggunakan rumus Koefisien Alpha (α) dari Cronbach:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \cdot \left[1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right]$$

Dimana:

$$\text{Rumus Varians} = \sigma^2 = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N}$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen atau koefisien korelasi/korelasi alpha

k = Banyak butir soal

$\sum \sigma_i^2$ = Jumlah varians butir

σ_i^2 = Varians total

N = Jumlah responden.

Penelitian ini juga menggunakan alat bantu hitung statistika Software SPSS (*Statistic Product and Service Solutions*) Version 29.0 untuk mempermudah

perhitungan dalam pengujian reliabilitas instrumen. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana konsistensi alat ukur dalam penelitiannya. penulis menggunakan *Cronbach Alpha* dengan bantuan SPSS *Version 29.0*. Berikut ini langkah-langkah pengujian reabilitas menggunakan *software SPSS Version 29.0*:

- 1) Input data per item dari setiap variabel X masing-masing ke dalam SPSS
- 2) Klik menu *analyze, scale, reliability analysis*
- 3) Pindahkan semua item ke kotak items yang ada disebelah kanan, lalu pastikan dalam model alpha dan terakhir klik OK.

Adapun hasil perhitungan uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.9.
Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
1	<i>Content</i>	0,793	Reliabel
2	<i>Accuracy</i>	0,633	Reliabel
3	<i>Format</i>	0,766	Reliabel
4	<i>Ease of Use</i>	0,885	Reliabel
5	<i>Timeliness</i>	0,755	Reliabel

Hasil uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan rumus alpha. Uji signifikan dilakukan pada taraf $\alpha = 0,05$. Instrumen dapat dikatakan reliabel jika nilai alpha lebih besar dari 0,6. Hasil uji reliabilitas diperoleh nilai koefisien reliabilitas angket *Content* sebesar 0,793, angket *Accuracy* sebesar 0,633, angket *Format* sebesar 0,766, angket *Ease of Use* sebesar 0,885, dan angket *Timeliness* sebesar 0,755. Berdasarkan nilai alpha Cronbach tersebut dapat disimpulkan bahwa kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini reliabel atau konsisten.

3.2.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis faktor sebagai metode analisis data. Analisis faktor merupakan teknik statistik multivariat yang digunakan untuk mengidentifikasi struktur hubungan antar sejumlah variabel yang saling berkorelasi, dengan tujuan mereduksi variabel-variabel tersebut ke dalam sejumlah faktor atau konstruk laten yang lebih sedikit namun mampu merepresentasikan informasi yang terkandung dalam variabel asal. Wiratmanto (2014:23) menyatakan

bahwa analisis faktor merupakan kajian mengenai saling ketergantungan antar variabel dengan tujuan untuk menemukan himpunan variabel baru yang jumlahnya lebih sedikit dibandingkan variabel semula, serta mengidentifikasi variabel-variabel yang menjadi faktor persekutuan. Sharma (Asra dkk., 2017:76) menjelaskan bahwa analisis faktor termasuk dalam teknik interdependensi yang melibatkan data multivariat, yang digunakan untuk menganalisis variabel-variabel yang diduga memiliki keterkaitan satu sama lain sehingga keterkaitan tersebut dapat dijelaskan, dipetakan, dan dikelompokkan ke dalam faktor atau variabel laten yang tepat. Dengan demikian, analisis faktor sangat relevan digunakan dalam penelitian yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan menguji faktor-faktor yang memengaruhi suatu konstruk, termasuk konstruk kepuasan pengguna.

Penggunaan analisis faktor dalam penelitian ini sangat sesuai karena kepuasan pengguna merupakan konstruk laten yang tidak dapat diukur secara langsung, melainkan direpresentasikan melalui sejumlah indikator atau variabel manifes yang bersumber dari persepsi pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Oleh karena itu, analisis faktor dipandang tepat karena mampu menguji keterkaitan antar indikator tersebut serta mengonfirmasi apakah indikator-indikator yang digunakan benar-benar membentuk faktor atau konstruk yang dimaksud dalam penelitian.

Susanto dan Singgih menyatakan bahwa analisis faktor bertujuan untuk menemukan hubungan antara sejumlah variabel yang saling independen satu sama lain sehingga dapat dibentuk satu atau beberapa kumpulan variabel yang jumlahnya lebih sedikit dari jumlah variabel awal (Narimawati, 2008:12). Hal ini sejalan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengetahui struktur faktor yang membentuk kepuasan pengguna aplikasi NADINE serta mengidentifikasi indikator-indikator yang paling dominan dalam membentuk konstruk tersebut.

Berdasarkan tujuan dan pendekatan analisisnya, analisis faktor secara umum dibedakan menjadi dua jenis, yaitu analisis faktor eksploratori (*exploratory factor analysis* atau EFA) dan analisis faktor konfirmatori (*confirmatory factor analysis* atau CFA). Analisis faktor eksploratori (EFA) merupakan teknik analisis yang

digunakan untuk mengeksplorasi pola hubungan antar variabel tanpa adanya asumsi awal mengenai jumlah faktor maupun struktur hubungan antar variabel. EFA bertujuan untuk mengelompokkan variabel berdasarkan tingkat korelasi antar variabel tersebut sehingga terbentuk faktor-faktor baru dengan jumlah yang lebih sedikit sebagai hasil eksplorasi data (Asra dkk., 2017:77). Teknik ini umumnya digunakan pada penelitian yang bersifat eksploratif, terutama ketika belum terdapat landasan teori yang kuat mengenai struktur faktor yang mendasari variabel-variabel penelitian.

Sedangkan analisis faktor konfirmatori (CFA) digunakan untuk menguji dan mengonfirmasi struktur faktor yang telah dirumuskan sebelumnya berdasarkan teori atau penelitian terdahulu. Asra dkk. (2017:110) menyatakan bahwa CFA merupakan teknik statistik multivariat yang digunakan untuk memeriksa kesesuaian hubungan antara variabel manifes dengan konstruk laten yang telah ditetapkan secara teoritis. CFA tidak bertujuan untuk menemukan struktur faktor baru, melainkan untuk menguji apakah struktur faktor yang diasumsikan sesuai dengan data empiris.

Raykov and Marcoulides (Asra dkk., 2017:113) menjelaskan bahwa analisis faktor konfirmatori merupakan pendekatan pemodelan yang digunakan untuk mempelajari konstruk hipotetis dengan memanfaatkan sejumlah indikator yang dapat diamati sebagai representasi dari konstruk yang tidak dapat diukur secara langsung. CFA digunakan ketika peneliti telah memiliki gambaran awal mengenai jumlah faktor, hubungan antar variabel, serta indikator-indikator yang membentuk masing-masing konstruk, sehingga fokus analisis adalah pada pengujian konsistensi dan ketepatan indikator dalam merepresentasikan konstruk tersebut.

Perbedaan mendasar antara EFA dan CFA terletak pada tujuan dan pendekatan analisisnya. EFA digunakan untuk membangun atau menemukan struktur faktor berdasarkan data, sedangkan CFA digunakan untuk mengonfirmasi dan menguji struktur faktor yang telah dirumuskan sebelumnya. Dalam CFA, pertanyaan utama yang ingin dijawab adalah apakah indikator-indikator yang digunakan telah sesuai, konsisten, dan valid dalam membentuk konstruk yang

diteliti (Raykov and Marcoulides, dalam Asra dkk., 2017:113). Schumacker dan Lomax (Asra dkk., 2017:113) juga menyatakan bahwa EFA secara historis banyak digunakan untuk pengembangan instrumen pengukuran, sedangkan CFA digunakan untuk menguji keberadaan dan keabsahan konstruk teoritis.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menggunakan analisis faktor konfirmatori (CFA) karena penelitian tidak bertujuan untuk menemukan faktor baru, melainkan untuk mengonfirmasi faktor-faktor yang telah ditetapkan berdasarkan teori. Penelitian ini mengacu pada konsep kepuasan pengguna yang telah dikembangkan dalam model teoretis sebelumnya, sehingga struktur faktor dan indikator-indikator yang digunakan telah dirumuskan secara jelas sebelum pengumpulan data dilakukan. Oleh karena itu, penggunaan EFA dianggap kurang tepat karena pendekatan eksploratif tidak sejalan dengan tujuan penelitian yang bersifat pengujian teori.

Penggunaan CFA dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kesesuaian indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur kepuasan pengguna aplikasi NADINE, menguji unidimensionalitas masing-masing konstruk, serta mengidentifikasi indikator-indikator yang paling dominan dalam membentuk kepuasan pengguna. Dengan demikian, analisis faktor konfirmatori menjadi teknik analisis data yang paling relevan dan tepat untuk menjawab tujuan penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat.

3.2.7 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk menentukan apakah hipotesis tersebut diterima atau ditolak. Menurut (Sugiyono, 2016:284) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang diajukan. Langkah yang dilakukan dalam pengujian hipotesis ini meliputi:

1) *Kaiser Meyer Olkin (KMO)*

Kaiser Meyer Olkin (KMO) merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengukur tepat atau tidaknya penggunaan analisis faktor dalam penelitian. Nilai *KMO* dapat dikatakan mencukupi apabila angka menunjukkan hasil $> 0,5$ maka analisis faktor dapat digunakan dan jika hasil menunjukkan angka $< 0,5$ itu berarti analisis faktor bukan suatu alat analisis yang tepat pada suatu penelitian.

2) *Barlett's Test of Sphericity/ Uji Barlett*

Barlett's test of sphericity dapat memberikan hasil apakah korelasi atau hubungan cocok untuk menganalisa faktor yang merupakan hasil uji hipotesis. Hasil dari uji barlett menunjukkan bahwa hubungan antara variabel-variabel signifikan atau tidak.

3) *Anti-Image Correlation*

Anti-image correlation matrix adalah nilai negatif dari korelasi parsial (Hair dkk, 2010). *Anti-image correlation matrix* merupakan matriks yang menunjukkan angka negative dari korelasi parsial yang terdapat antar variabel (Tabachnick & Fidell, 2007). Namun jika nilai anti-image correlation (semakin negatif) antar variabel semakin besar, maka penggunaan analisis faktor harus kembali dipertimbangkan (Stewart, 1981).

4) *Communalities*

Communalities adalah proporsi varian variabel yang dapat dijelaskan oleh faktor. Semakin besar nilai komunalitas, maka semakin besar pula hubungan variabel dengan faktor.

5) *Total Variance Explained*

Total Variance Explained adalah persentase varian konstruk ukur yang dapat dijelaskan oleh pembagian faktor.

6) *Scree Plot*

Scree plot adalah plot garis dari nilai eigen faktor atau komponen utama dalam suatu analisis. *Scree plot* digunakan untuk menentukan jumlah faktor yang dipertahankan dalam analisis faktor eksplorasi (EFA) atau komponen utama yang dipertahankan dalam analisis komponen utama (PCA).

7) *Factor Matrix*

Factor matrix (dalam PCA disebut *component matrix*) menunjukkan nilai korelasi atau hubungan antara masing-masing variabel dengan faktor yang akan terbentuk.

8) *Component Matrix*

Component matrix berguna untuk memperjelas variabel-variabel mana yang masuk ke dalam tiap-tiap faktor.

Dasar pengujian hipotesis dalam penelitian ini adalah nilai loading factor dari masing-masing indikator terhadap konstruk laten yang diujikan. Suatu hipotesis dinyatakan diterima apabila indikator-indikator yang merepresentasikan suatu faktor memiliki nilai loading factor yang memenuhi kriteria kelayakan, sehingga menunjukkan bahwa faktor tersebut secara signifikan membentuk kepuasan pengguna. Sebaliknya, hipotesis dinyatakan ditolak apabila indikator-indikator yang digunakan tidak memenuhi kriteria tersebut.

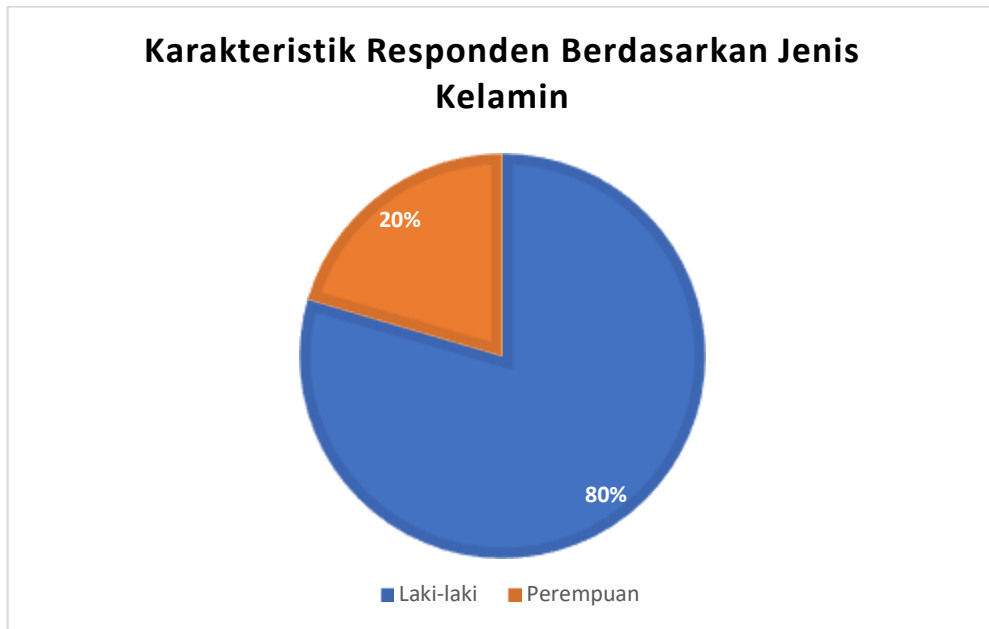
BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Karakteristik Responden

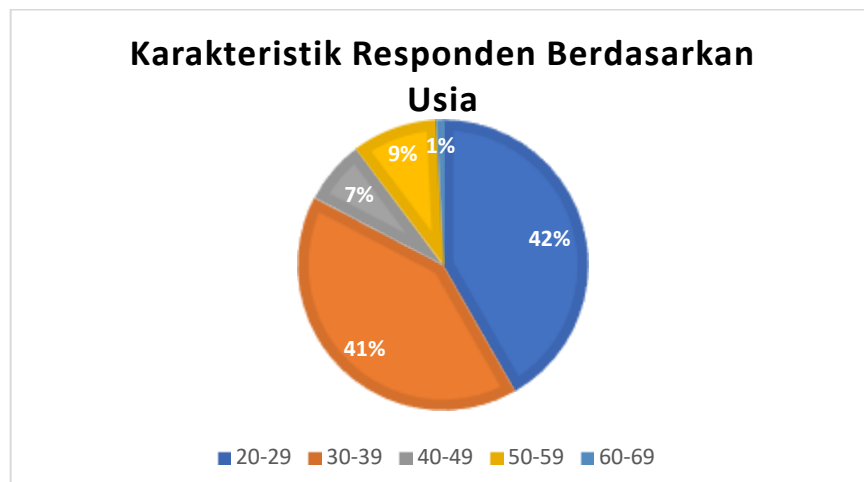
Pada bagian ini akan digambarkan karakteristik responden penelitian secara umum berdasarkan jenis kelamin, usia, jenjang jabatan, dan jenjang Pendidikan yang sedang/terakhir ditempuh. Total responden dalam penelitian ini yaitu sebanyak 127 orang yang merupakan pegawai Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat. Karakteristik responden pada penelitian ini yaitu:



Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Gambar 4.1.
Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin

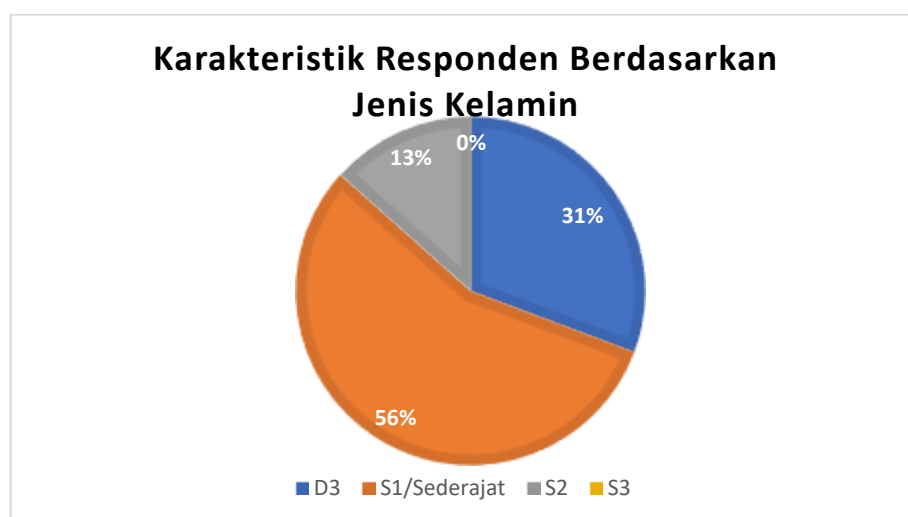
Dari gambar 4.1. dapat diketahui bahwa persentase responden laki-laki lebih dominan daripada responden perempuan yaitu sebesar 80% atau berjumlah 101 orang sedangkan responden perempuan memiliki persentase sebesar 20% atau berjumlah 26 orang dari total responden penelitian. Hal ini terjadi karena mayoritas pegawai di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat berjenis kelamin laki laki.



Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Gambar 4.2.
Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Usia

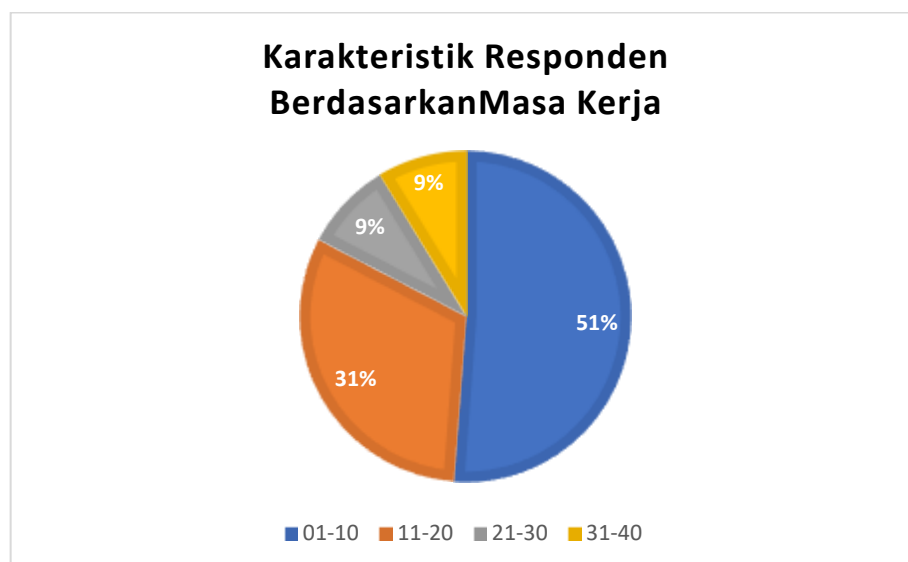
Dari gambar 4.2. dapat diketahui bahwa berdasarkan rentang usia persentase responden dominan diisi oleh responden yang berusia 20-29 tahun yaitu sebesar 42% atau setara dengan 53 orang. Selanjutnya yaitu responden yang berusia 30-39 sebesar 41% atau 52 orang, responden yang berusia 50-59% yaitu 9% atau 12 orang responden yang berusia 40-49 yaitu sebesar 7% atau 9 orang, dan yang terendah adalah responden berusia 60-69 yaitu 1% atau 1 orang.



Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Gambar 4.3.
Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Pendidikan

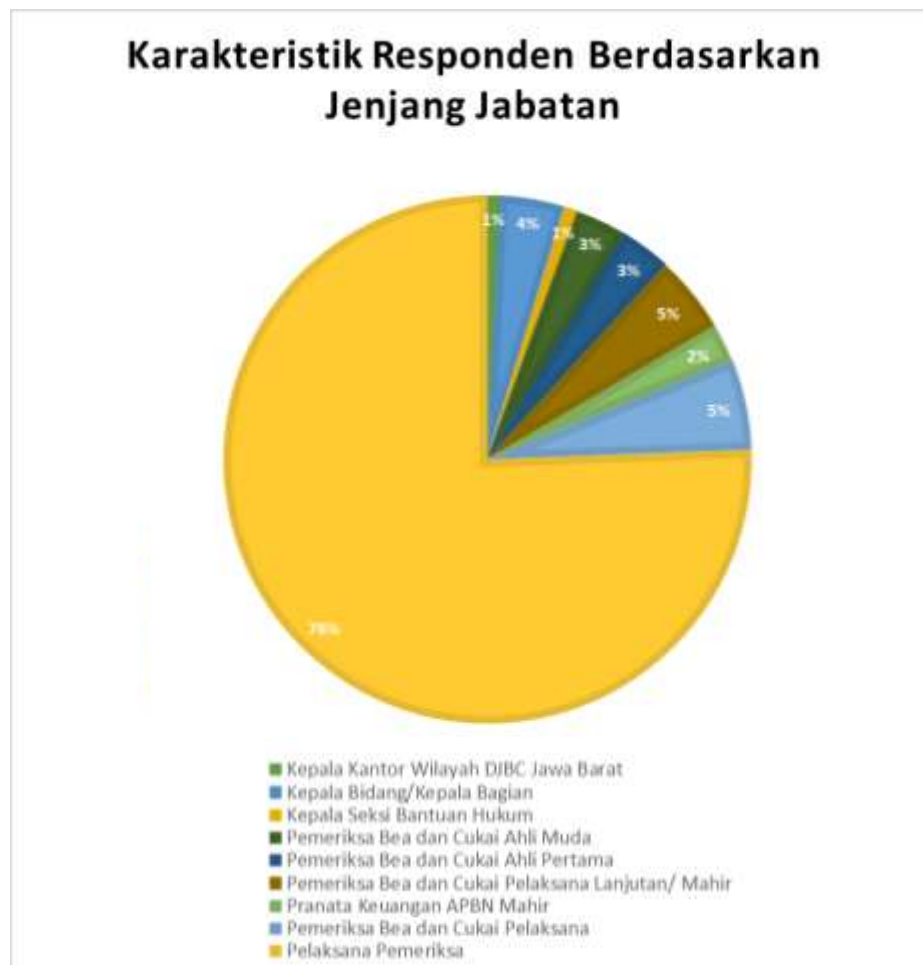
Dari gambar 4.3. dapat diketahui bahwa responden dominan pada penelitian ini merupakan pegawai dengan tingkat pendidikan terakhir yaitu Strata 1 (S1)/sederajat dengan persentase sebesar 56% atau berjumlah 71 orang. Selanjutnya yaitu pegawai dengan pendidikan terakhir Diploma 3 (D3) dengan persentase sebesar 31% atau berjumlah 39 orang. Selain itu di Direktorat Jenderal Bea dan Cukai Kantor Wilayah Jawa Barat tidak ada pegawai yang memiliki pendidikan terakhir Strata 3 (S3), sehingga responden yang paling terkecil yaitu pegawai dengan pendidikan terakhir Strata 2 (S2) atau berada pada persentase sebesar 13% atau berjumlah 17 orang.



Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Gambar 4.4.
Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Masa Kerja

Dari gambar 4.4. dapat diketahui bahwa berdasarkan masa kerja pegawai yang memiliki masa kerja 1-10 tahun yaitu sebesar 51% atau setara dengan 65 orang merupakan responden dominan pada penelitian ini. Responden dominan selanjutnya yaitu responden yang memiliki masa kerja 11-20 tahun yaitu sebesar 31% atau setara dengan 40 orang. Serta responden terkecil pada penelitian ini adalah responden yang memiliki masa kerja 21-30 tahun dan memiliki masa kerja 31-40 tahun karena keduanya memiliki persentase sebesar 9% atau setara dengan 11 orang.



Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Gambar 4.5.
Karakteristik Responden Penelitian berdasarkan Jenjang Jabatan

Dari gambar 4.5. dapat diketahui bahwa berdasarkan jenjang jabatan responden dominan pada penelitian ini yaitu pegawai dengan jabatan pelaksana pemeriksa dengan persentase sebesar persentase sebesar 76% atau sejumlah 96 orang. Responden dominan selanjutnya yaitu Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana dengan persentase sebesar 5% atau sejumlah 7 orang, Pemeriksa Bea dan Cukai Pelaksana Lanjutan/ Mahir dengan persentase sebesar 5% atau sejumlah 6 orang, Kepala Bidang/Kepala Bagian dengan persentase sebesar 4% atau sejumlah 5 orang, Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Muda dengan persentase sebesar 3% atau sejumlah 4 orang, Pemeriksa Bea dan Cukai Ahli Pertama dengan persentase sebesar 3% atau sejumlah 4 orang, Pranata Keuangan APBN Mahir dengan

persentase sebesar 2% atau sejumlah 3 orang dan persentase terkecil responden pada penelitian yaitu Kepala Seksi Bantuan Hukum dan Kepala Kantor Wilayah memiliki persentase sebesar 1% atau sejumlah 1 orang.

4.1.2 Pengujian Persyaratan Analisis Data

Analisis data dilakukan untuk menguji hipotesis dan menjawab rumusan masalah yang diajukan. Dalam melakukan analisis data menggunakan teknik analisis faktor, terdapat beberapa syarat yang harus dipenuhi terlebih dahulu sebelum mengajukan pengujian hipotesis. Syarat yang harus dilakukan yaitu melakukan uji normalitas dan uji interdependensi variabel.

4.1.2.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah suatu data berdistribusi normal atau tidak. Dari hasil yang diperoleh uji normalitas suatu data berdistribusi normal atau tidak akan berkaitan dengan pemilihan uji statistik yang digunakan.

Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS *version* 29.0. Berikut adalah hasil dari uji normalitas pada variabel faktor kepuasan pengguna yang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.1.
Hasil Uji Normalitas

<i>One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test</i>		
		Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna
N		127
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	101,09
	Std Deviation	9,906
Most Extreme Differences	Absolute	0,128
	Positive	0,126
	Negative	-0,128
Komogrov-Smirnov Z		0,756
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,618

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari Tabel 4.1. hasil pengujian normalitas dapat diketahui bahwa Asymp. Sig. (2-tailed) $0,618 > 0,05$ maka dapat dikatakan bahwa data berdistribusi normal.

4.1.2.2 Uji Interdependensi Variabel

Uji interdependensi variabel atau *KMO* and *Bartlett's Test* dilakukan untuk mengetahui apakah suatu data dapat diproses lebih lanjut menggunakan teknik analisis faktor atau tidak. Untuk mengetahui jawabannya maka dapat dilihat dari nilai *KMO MSA* (*Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy*).

Untuk melakukan Uji *KMO* and *Bartlett's Test* dilakukan dengan menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solition*) version 29.0. Berikut ini merupakan hasil pengujian *KMO* and *Bartlett's Test* yang diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.2.
Hasil *KMO* and *Barlett's Test*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.839
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	1172.052
	df	190
	Sig.	<,001

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Asumsi Hipotesis:

H_0 : Data layak dianalisis

H_1 : Data tidak layak dianalisis

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa hasil statistik uji adalah H_0 diterima, dilihat dari nilai *KMO MSA* adalah $0,839 > 0,50$ dan nilai signifikansi dari Bartlett's Test of Sphericity (Sig.) $<0,001 < 0,005$, maka dapat disimpulkan bahwa data memenuhi persyaratan dan proses analisis faktor dapat dianalisis lebih lanjut karena sudah memenuhi asumsi dalam analisis faktor.

4.1.3 Hasil Pengujian Analisis Data

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 127 responden dilakukan pengujian faktor dengan bantuan program *SPSS version 29*. Hasil pengujian yaitu sebagai berikut:

1) Analisis *Anti Image Correlation*

Setelah melakukan pengujian variabel menggunakan *KMO and Bartlett's Test*, langkah selanjutnya adalah menentukan indikator yang sesuai dengan cara penyaringan. Penentuan ini dilakukan dengan pengambilan data pada tabel *Anti Image Correlation* dengan nilai *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang memiliki lambang “a”. Berikut merupakan hasil dari nilai *MSA* peritem pertanyaan pada faktor *content* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.3.
Nilai *MSA* Faktor *Content*

<i>Anti Image Correlation</i>	
Indikator	Nilai <i>MSA</i>
Kelengkapan konten (X1.1)	0,829
Kualitas konten (X1.2)	0,894
Kebermanfaatan konten (X1.3)	0,778
Kesesuaian isi konten (X1.4)	0,726
Keakuratan (X2.1)	0,829
Kebenaran (X2.2)	0,690
Standarisasi (X2.3)	0,896
Kehandalan (X2.4)	0,792
Kemenarikan (X3.1)	0,795
Kejelasan (X3.2)	0,867
Kualitas (X3.3)	0,806
Kemudahan penggunaan <i>format</i> (X3.4)	0,766
<i>End User Friendly</i> (X4.1)	0,874
Kemudahan Penggunaan Menu (X4.2)	0,899

Kenyamanan (X4.3)	0,847
Interaksi Aplikasi (X4.4)	0,911
<i>Up to Date</i> (X5.1)	0,846
Kecepatan (X5.2)	0,861
Ketepatan waktu (X5.3)	0,849
Kesiapan informasi (X5.4)	0,788

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 20 indikator tersebut sudah memiliki nilai $MSA > 0,50$ sehingga proses analisis dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2) Analisis *Communalities*

Setelah melakukan penyaringan melalui analisis *anti image correlation* selanjutnya dilakukan analisis *communalities* yang digunakan untuk mengetahui apakah indikator mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.4.
Nilai Communalities Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna

<i>Anti Image Correlation</i>		
Indikator	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
Kelengkapan konten (X1.1)	1.000	0,470
Kualitas konten (X1.2)	1.000	0,591
Kebermanfaatan konten (X1.3)	1.000	0,690
Kesesuaian isi konten (X1.4)	1.000	0,596
Keakuratan (X2.1)	1.000	0,533
Kebenaran (X2.2)	1.000	0,624
Standarisasi (X2.3)	1.000	0,526
Kehandalan (X2.4)	1.000	0,561
Kemenarikan (X3.1)	1.000	0,655
Kejelasan (X3.2)	1.000	0,743
Kualitas (X3.3)	1.000	0,789

Kemudahan penggunaan <i>format</i> (X3.4)	1.000	0,703
<i>End User Friendly</i> (X4.1)	1.000	0,701
Kemudahan Penggunaan Menu (X4.2)	1.000	0,749
Kenyamanan (X4.3)	1.000	0,660
Interaksi Aplikasi (X4.4)	1.000	0,498
<i>Up to Date</i> (X5.1)	1.000	0,568
Kecepatan (X5.2)	1.000	0,596
Ketepatan waktu (X5.3)	1.000	0,695
Kesiapan informasi (X5.4)	1.000	0,620

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel *communalities* di atas dapat menunjukkan nilai indikator yang diteliti mampu atau tidak untuk melanjutkan analisis faktor. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa ada 2 indikator yang memiliki nilai *extraction* < 0,50 maka proses analisis *communalities* dilakukan kembali tanpa mengikutsertakan nilai *extraction* < 0,50.

Tabel 4.5.
Nilai *Communalities* Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Analisis Kedua

<i>Anti Image Correlation</i>		
Indikator	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
Kualitas konten (X1.2)	1.000	0,583
Kebermanfaatan konten (X1.3)	1.000	0,734
Kesesuaian isi konten (X1.4)	1.000	0,583
Keakuratan (X2.1)	1.000	0,522
Kebenaran (X2.2)	1.000	0,687
Standarisasi (X2.3)	1.000	0,532
Kehandalan (X2.4)	1.000	0,606
Kemenarikan (X3.1)	1.000	0,653
Kejelasan (X3.2)	1.000	0,764
Kualitas (X3.3)	1.000	0,798
Kemudahan penggunaan <i>format</i> (X3.4)	1.000	0,760

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

<i>End User Friendly</i> (X4.1)	1.000	0,699
Kemudahan Penggunaan Menu (X4.2)	1.000	0,739
Kenyamanan (X4.3)	1.000	0,654
<i>Up to Date</i> (X5.1)	1.000	0,609
Kecepatan (X5.2)	1.000	0,591
Ketepatan waktu (X5.3)	1.000	0,694
Kesiapan informasi (X5.4)	1.000	0,660

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel diatas setelah dilakukan analisis *communalities* kedua dapat diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai *extraction* > 0,50 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

3) Analisis *Total Variance Explained*

Analisis *Total Variance Explained* menunjukkan nilai masing-masing indikator yang dianalisis, pada analisis ini menggambarkan dua jenis analisis penjelasan varian yaitu *Initial Eigenvalue* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*. Hasil dari analisis *total variance explained* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.6.

Nilai *Total Variance Explained* Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna

<i>Total Variance Explained</i>						
<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	6.759	37.551	37.551	6.759	37.551	37.551
2	1.665	9.250	46.801	1.665	9.250	46.801
3	1.280	7.109	53.910	1.280	7.109	53.910
4	1.150	6.391	60.300	1.150	6.391	60.300
5	1.016	5.643	65.943	1.016	5.643	65.943
6	.827	4.596	70.540			
7	.817	4.536	75.076			
8	.776	4.311	79.387			

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

9	.693	3.850	83.238			
10	.636	3.531	86.768			
11	.527	2.925	89.693			
12	.397	2.204	91.897			
13	.360	2.002	93.899			
14	.291	1.618	95.517			
15	.255	1.416	96.933			
16	.212	1.180	98.113			
17	.186	1.034	99.147			
18	.153	.853	100.000			

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel diatas terdapat 5 (lima) faktor terbentuk dari 18 (delapan belas) *component* indikator. Pada bagian *Initial Eigenvalues* menunjukan jumlah faktor yang terbentuk, apabila semua faktor dijumlahkan akan menghasilkan jumlah *component* indikator yaitu $6,759 + 1,665 + 1,280 + 1,150 + 1,016 + 0,827 + 0,817 + 0,776 + 0,693 + 0,636 + 0,527 + 0,397 + 0,360 + 0,291 + 0,255 + 0,212 + 0,186 + 0,153 = 18$.

Sedangkan pada bagian *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk, pada hasil pengolahan data terdapat 5 (lima) variasi faktor yaitu 6,759, 1,665, 1,280, 1,150, dan 1.016. Syarat untuk menjadi sebuah faktor yaitu nilai total *Eigenvalues* > 1 . Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa *component* yang dapat menjadi sebuah faktor adalah nilai *eigenvalue component* 1 sebesar $6,832 > 1$ maka menjadi faktor 1 yang dapat menjelaskan 37,551% variasi. Nilai *eigenvalue component* 2 sebesar $1,665 > 1$ maka menjadi faktor 2 yang dapat menjelaskan 9.250% variasi. Nilai *eigenvalue component* 3 sebesar $1,280 > 1$ maka menjadi faktor 3 yang dapat menjelaskan 7.109% variasi. Nilai *eigenvalue component* 4 sebesar $1,150 > 1$ maka menjadi faktor 4 yang dapat menjelaskan 6.391% variasi. Serta nilai *eigenvalue component* 5 sebesar $1,016 > 1$ maka menjadi faktor 5 yang dapat menjelaskan 5.643% variasi.

4.1.3.1 Uji Hipotesis 1

Hipotesis 1 pada penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *content* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE berikut hipotesisnya:

- 1) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$: Tidak terdapat pengaruh dari faktor *content* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE
- 2) $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$: Terdapat pengaruh dari faktor *content* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE

Untuk menguji pengaruh dari faktor *content* terhadap kepuasan pengguna akan dilakukan analisis faktor dengan bantuan program *SPSS 29 version*. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

1) Analisis *Anti Image Correlation*

Setelah melakukan pengujian variabel menggunakan *KMO and Bartlett's Test*, langkah selanjutnya adalah menentukan indikator yang sesuai dengan cara penyaringan. Penentuan ini dilakukan dengan pengambilan data pada tabel *Anti Image Correlation* dengan nilai *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang memiliki lambang “a”. Berikut merupakan hasil dari nilai *MSA* peritem pertanyaan pada faktor *content* setelah melalui pengujian antar faktor-faktor kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.7.
Nilai *MSA* Faktor *Content*

<i>Anti Image Correlation</i>	
Indikator	Nilai <i>MSA</i>
Kualitas konten (X1.2)	0,892
Kebermanfaatan konten (X1.3)	0,765
Kesesuaian isi konten (X1.4)	0,792

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 3 indikator tersebut sudah memiliki nilai $MSA > 0,50$ sehingga proses analisis dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2) Analisis *Communalities*

Setelah melakukan penyaringan melalui analisis *anti image correlation* selanjutnya dilakukan analisis *communalities* yang digunakan untuk mengetahui apakah indikator mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.8.
Nilai *Communalities* Faktor Content

<i>Anti Image Correlation</i>		
Indikator	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
Kualitas konten (X1.2)	1.000	0,583
Kebermanfaatan konten (X1.3)	1.000	0,734
Kesesuaian isi konten (X1.4)	1.000	0,583

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel diatas setelah dilakukan analisis *communalities* dapat diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai *extraction* $> 0,50$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

3) Analisis *Total Variance Explained*

Analisis *Total Variance Explained* menunjukkan nilai masing-masing indikator yang dianalisis, pada analisis ini menggambarkan dua jenis analisis penjelasan varian yaitu *Initial Eigenvalue* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*. Hasil dari analisis *total variance explained* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.9.
Nilai Total Variance Explained Faktor Content

Total Variance Explained						
<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	1.752	58.390	58.390	1.752	58.390	58.390
2	0.768	25.607	83.997			
3	0.480	16.003	100.000			

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel 4.9 dapat dilihat bahwa terdapat 1 (satu) faktor terbentuk dari 3 (tiga) *component* indikator. Pada bagian *Initial Eigenvalues* menunjukkan jumlah faktor yang terbentuk, apabila semua faktor dijumlahkan akan menghasilkan jumlah *component* indikator yaitu $1,752+0,768+0,480 = 3$.

Sedangkan pada bagian *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk, pada hasil pengolahan data terdapat 1 (satu) variasi faktor yaitu 1,752. Syarat untuk menjadi sebuah faktor yaitu nilai total *Eigenvalues* > 1 . Dari Tabel 4.9. dapat dilihat bahwa yang memenuhi syarat hanya nilai *component* 1 sebesar 1,752 maka faktor 1 dapat menjelaskan 58.390% variasi. Sehingga dari 3 *component* faktor tersebut akan membentuk 1 faktor yaitu faktor *content*.

4) Analisis *Component Matrix*

Untuk memperjelas apakah indikator-indikator tersebut termasuk kedalam faktor *content* maka dilakukan Analisis *Component Matrix*. Hasil dari Analisis *Component Matrix* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.10.
Nilai *Component Matrix* Faktor Content

	Component
	1
X1.2	.650
X1.3	.832
X1.4	.798

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Berdasarkan Tabel 4.10. dapat dilihat bahwa terbentuk hanya sebanyak 1 (satu) buah *component*, artinya indikator Kualitas konten, Kebermanfaatan konten (X1.3) dan Kesesuaian isi konten (X1.4) sudah valid dan hanya menjelaskan faktor *content*.

5) Analisis *Factor Scores*

Selanjutnya dengan menggunakan indikator-indikator yang valid ini akan dibentuk *Factor Scores* yang merupakan nilai Variabel Laten yang akan digunakan pada analisis statistik lainnya. Hasil analisis *factor scores content* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.11.
Nilai *Factor Scores Content*

Responden	Factor Scores
1	.36030
2	-2.47173
3	.36030
4	-.85856
5	.36030
6	-.85856
7	.36030
8	.36030
9	-.85856
10	.36030
11	.36030
12	.36030
13	.36030
14	-4.90538
15	.36030
16	.36030
17	.36030
18	.36030
19	.36030
20	.36030
21	-.85856
22	.36030
23	.36030
24	.36030
25	.36030

26	.36030
27	.36030
28	.36030
29	.36030
30	.36030
31	.36030
32	.36030
33	.36030
34	.36030
35	.36030
36	.36030
37	.36030
38	.36030
39	.36030
40	.36030
41	.36030
42	.36030
43	.36030
44	.36030
45	.36030
46	.36030
47	.36030
48	.36030
49	.36030
50	.36030
51	.36030
52	.36030
53	.36030
54	.36030
55	.36030
56	.36030
57	.36030
58	.36030
59	-1.25288
60	.36030
61	.36030
62	.36030
63	.36030
64	.36030
65	.36030
66	.36030

67	-.85856
68	.36030
69	-3.68653
70	.36030
71	.36030
72	.36030
73	.36030
74	.36030
75	.36030
76	.36030
77	.36030
78	.36030
79	.36030
80	.36030
81	.36030
82	.36030
83	.36030
84	-2.47173
85	.36030
86	.36030
87	.36030
88	-1.25288
89	.36030
90	.36030
91	.36030
92	.36030
93	-3.29220
94	.36030
95	-1.25288
96	.36030
97	-1.25288
98	.36030
99	.36030
100	.36030
101	.36030
102	.36030
103	-1.25288
104	.36030
105	.36030
106	.36030
107	-3.68653

108	.36030
109	.36030
110	.36030
111	.36030
112	.36030
113	.36030
114	.36030
115	.36030
116	.36030
117	.36030
118	-.85856
119	-4.90538
120	.36030
121	-.85856
122	.36030
123	.36030
124	-.85856
125	.36030
126	.36030
127	.36030

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Angka-angka di Tabel 4.11. pada kolom *factor scores* merupakan *composite* (gabungan) dari variabel asal (indikator) dalam hal ini X1.2, X1.3 dan X1.4.

4.1.3.2 Uji Hipotesis 2

Hipotesis 2 pada penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *accuracy* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE berikut hipotesisnya:

- 1) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$: Tidak terdapat pengaruh dari faktor *accuracy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE
- 2) $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$: Terdapat pengaruh dari faktor *accuracy* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE

Untuk menguji pengaruh dari faktor *content* terhadap kepuasan pengguna akan dilakukan analisis faktor dengan bantuan program *SPSS 29 version*. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

1) Analisis *Anti Image Correlation*

Setelah melakukan pengujian variabel menggunakan *KMO and Bartlett's Test*, langkah selanjutnya adalah menentukan indikator yang sesuai dengan cara penyaringan. Penentuan ini dilakukan dengan pengambilan data pada tabel *Anti Image Correlation* dengan nilai *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang memiliki lambang “a”. Berikut merupakan hasil dari nilai *MSA* peritem pertanyaan pada faktor *accuracy* setelah melalui pengujian antar faktor-faktor kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.12
Nilai *MSA* Faktor *Accuracy*

<i>Anti Image Correlation</i>	
Indikator	Nilai <i>MSA</i>
Keakuratan (X2.1)	0,812
Kebenaran (X2.2)	0,706
Standarisasi (X2.3)	0,800
Kehandalan (X2.4)	0,830

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4 indikator tersebut sudah memiliki nilai *MSA* > 0,50 sehingga proses analisis dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2) Analisis *Communalities*

Setelah melakukan penyaringan melalui analisis *anti image correlation* selanjutnya dilakukan analisis *communalities* yang digunakan untuk mengetahui apakah indikator mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.13.
Nilai *Communalities* Faktor Accuracy

<i>Anti Image Correlation</i>		
Indikator	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
Keakuratan (X2.1)	1.000	0,522
Kebenaran (X2.2)	1.000	0,687
Standarisasi (X2.3)	1.000	0,532
Kehandalan (X2.4)	1.000	0,606

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel diatas setelah dilakukan analisis *communalities* dapat diketahui bahwa semua indikator memiliki inilai *extraction* > 0,50 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

3) Analisis *Total Variance Explained*

Analisis *Total Variance Explained* menunjukan nilai masing-masing indikator yang dianalisis, pada analisis ini menggambarkan dua jenis analisis penjelasan varian yaitu *Initial Eigenvelue* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*. Hasil dari analisis *total variance explained* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.14.
Nilai *Total Variance Explained* Faktor Accuracy

<i>Total Variance Explained</i>						
<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	1.823	45.566	45.566	1.823	45.566	45.566
2	0.858	21.455	67.021			
3	0.774	19.338	86.359			
4	0.564	13.641	100.000			

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari Tabel 4.14. terdapat 1 (satu) faktor terbentuk dari 4 (empat) *component* indikator. Pada bagian *Initial Eigenvalues* menunjukan jumlah faktor yang

terbentuk, apabila semua faktor dijumlahkan akan menghasilkan jumlah *component* indikator yaitu $1.823+0.858+0.744+0.564 = 4$.

Sedangkan pada bagian *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk, pada hasil pengolahan data terdapat 1 (satu) variasi faktor yaitu 1,823. Syarat untuk menjadi sebuah faktor yaitu nilai total *Eigenvalues* > 1. Dari Tabel 4.14. dapat dilihat bahwa yang memenuhi syarat hanya nilai *component* 1 sebesar 1,823 maka faktor 1 dapat menjelaskan 45.556% variasi. Sehingga dari 4 faktor tersebut akan membentuk 1 faktor yaitu faktor *accuracy*.

4) Analisis *Component Matrix*

Untuk memperjelas apakah indikator-indikator tersebut termasuk kedalam faktor *content* maka dilakukan Analisis *Component Matrix*. Hasil dari Analisis *Component Matrix* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.15.
Nilai *Component Matrix* Faktor *Accuracy*

	Component
	1
X2.1	.759
X2.2	.651
X2.3	.733
X2.4	.535

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Berdasarkan Tabel 4.15. dapat dilihat bahwa terbentuk hanya sebanyak 1 (satu) buah *component*, artinya indikator Keakuratan (X2.1), Kebenaran (X2.2), Standarisasi (X2.3), dan Keandalan (X2.4) sudah valid dan hanya menjelaskan faktor *accuracy*.

5) Analisis *Faktor Scores*

Selanjutnya dengan menggunakan indikator-indikator yang valid ini akan dibentuk *Factor Scores* yang merupakan nilai Variabel Laten yang akan digunakan pada analisis statistik lainnya. Hasil analisis *factor scores accuracy* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.16.
Nilai *Factor Scores Accuracy*

Responden	Factor Scores
1	.02156
2	.02156
3	.02156
4	.02156
5	.51936
6	-2.10992
7	-.47623
8	.02156
9	.02156
10	.02156
11	.02156
12	.51936
13	.51936
14	-6.07586
15	.51936
16	.02156
17	.51936
18	.02156
19	.02156
20	.51936
21	.51936
22	.51936
23	.02156
24	-2.27265
25	.02156
26	.51936
27	-1.15236
28	.51936
29	.51936
30	.51936
31	.51936
32	.51936
33	.51936
34	-.47623
35	.02156
36	.51936
37	-1.15236
38	.02156

39	.02156
40	.51936
41	.51936
42	.51936
43	.51936
44	.51936
45	.51936
46	.02156
47	.51936
48	.51936
49	.02156
50	.51936
51	.51936
52	-1.15236
53	.02156
54	.51936
55	.51936
56	.51936
57	.51936
58	.51936
59	.02156
60	.51936
61	.51936
62	.51936
63	.51936
64	-.47623
65	.51936
66	.51936
67	.02156
68	.51936
69	.51936
70	.51936
71	.02156
72	.51936
73	.51936
74	.51936
75	.51936
76	.51936
77	.51936
78	.51936
79	.51936

80	.51936
81	-1.15236
82	.51936
83	.02156
84	-.65457
85	.51936
86	.02156
87	.51936
88	-3.28385
89	.02156
90	.51936
91	-1.61213
92	.51936
93	.51936
94	.51936
95	.02156
96	.51936
97	.51936
98	.51936
99	-.65457
100	.02156
101	.02156
102	.02156
103	.51936
104	-1.15236
105	.02156
106	-.65457
107	-.47623
108	.51936
109	.51936
110	.02156
111	.02156
112	.51936
113	.51936
114	-2.27265
115	.02156
116	.02156
117	.02156
118	.02156
119	-5.57806
120	.51936

121	.02156
122	.51936
123	.02156
124	-1.15236
125	.51936
126	-.47623
127	-1.15236

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Angka-angka di Tabel 4.16. pada kolom *factor scores* merupakan *composite* (gabungan) dari variabel asal (indikator) dalam hal ini X2.1, X2.2, X2.3 dan X2.4.

4.1.3.3 Uji Hipotesis 3

Hipotesis 3 pada penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *Format* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE berikut hipotesisnya:

- 1) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$: Tidak terdapat pengaruh dari faktor *Format* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE
- 2) $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$: Terdapat pengaruh dari faktor *Format* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE

Untuk menguji pengaruh dari faktor *Format* terhadap kepuasan pengguna akan dilakukan analisis faktor dengan bantuan program *SPSS 29 version*. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

1) Analisis *Anti Image Correlation*

Setelah melakukan pengujian variabel menggunakan *KMO and Bartlett's Test*, langkah selanjutnya adalah menentukan indikator yang sesuai dengan cara penyaringan. Penentuan ini dilakukan dengan pengambilan data pada tabel *Anti Image Correlation* dengan nilai *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang memiliki lambang “a”. Berikut merupakan hasil dari nilai *MSA* peritem pertanyaan pada faktor *Format* setelah melalui pengujian antar faktor-faktor kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.17.
Nilai MSA Faktor Format

<i>Anti Image Correlation</i>	
Indikator	Nilai MSA
Kemenarikan (X3.1)	0,839
Kejelasan (X3.2)	0,863
Kualitas (X3.3)	0,790
Kemudahan penggunaan <i>format</i> (X3.4)	0,755

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4 indikator tersebut sudah memiliki nilai $MSA > 0,50$ sehingga proses analisis dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2) Analisis *Communalities*

Setelah melakukan penyaringan melalui analisis *anti image correlation* selanjutnya dilakukan analisis *communalities* yang digunakan untuk mengetahui apakah indikator mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.18.
Nilai *Communalities* Faktor Format

<i>Anti Image Correlation</i>		
Indikator	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
Kemenarikan (X3.1)	1.000	0,653
Kejelasan (X3.2)	1.000	0,764
Kualitas (X3.3)	1.000	0,798
Kemudahan penggunaan <i>format</i> (X3.4)	1.000	0,760

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel diatas setelah dilakukan analisis *communalities* dapat diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai *extraction* $> 0,50$ maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

3) Analisis *Total Variance Explained*

Analisis *Total Variance Explained* menunjukkan nilai masing-masing indikator yang dianalisis, pada analisis ini menggambarkan dua jenis analisis penjelasan varian yaitu *Initial Eigenvalue* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*. Hasil dari analisis *total variance explained* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.19.
Nilai *Total Variance Explained* Faktor *Format*

<i>Total Variance Explained</i>						
<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	2.330	58.253	58.253	2.330	58.253	58.253
2	0.868	21.707	79.960			
3	0.486	12.155	92.115			
4	0.315	7.885	100.000			

Dari tabel diatas terdapat 1 (satu) faktor terbentuk dari 4 (empat) *component* indikator. Pada bagian *Initial Eigenvalues* menunjukkan jumlah faktor yang terbentuk, apabila semua faktor dijumlahkan akan menghasilkan jumlah *component* indikator yaitu $2,330+0,868+0,486+0,315 = 4$.

Sedangkan pada bagian *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk, pada hasil pengolahan data terdapat 1 (satu) variasi faktor yaitu 2,330. Syarat untuk menjadi sebuah faktor yaitu nilai total *Eigenvalues* > 1 . Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa yang memenuhi syarat hanya nilai *component* 1 sebesar 2,330 maka faktor 1 dapat menjelaskan 58.253% variasi. Sehingga dari 4 indikator tersebut akan membentuk 1 faktor yaitu faktor *Format*.

4) Analisis *Component Matrix*

Untuk memperjelas apakah indikator-indikator tersebut termasuk kedalam faktor *Format* maka dilakukan Analisis *Component Matrix*. Hasil dari Analisis *Component Matrix* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.20.
Nilai *Component Matrix* Faktor *Format*

	Component
	1
X3.1	.468
X3.2	.808
X3.3	.874
X3.4	.833

Extraction Method: Principal Component Analysis.

a. 1 components extracted.

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Berdasarkan Tabel 4.20. dapat dilihat bahwa terbentuk hanya sebanyak 1 (satu) buah *component*, artinya indikator Kemenarikan (X3.1), Kejelasan (X3.2), Kualitas (X3.3), dan Kemudahan Penggunaan *Format* (X3.4) sudah valid dan hanya menjelaskan faktor *Format*.

5) Analisis *Faktor Scores*

Selanjutnya dengan menggunakan indikator-indikator yang valid ini akan dibentuk *Factor Scores* yang merupakan nilai Variabel Laten yang akan digunakan pada analisis statistik lainnya. Hasil analisis *factor scores Format* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.21.
Nilai *Factor Scores Format*

Responden	Factor Scores
1	.47367
2	.47367
3	.47367
4	.02162
5	.47367
6	-1.17079
7	-1.32489

8	-.71874
9	-2.21679
10	.47367
11	.47367
12	.47367
13	.47367
14	-3.56331
15	.47367
16	.47367
17	.47367
18	.47367
19	.47367
20	-1.76475
21	-3.11126
22	.47367
23	.47367
24	.02162
25	-3.11126
26	.47367
27	.47367
28	-.57234
29	.47367
30	.47367
31	.47367
32	.02162
33	.47367
34	.47367
35	.47367
36	.47367
37	.47367
38	.47367
39	.47367
40	.47367
41	.47367
42	.47367
43	.47367
44	.47367
45	-1.02439
46	-1.32489
47	.47367
48	.47367

49	-1.17079
50	.47367
51	.47367
52	.02162
53	.02162
54	.47367
55	-.43042
56	.47367
57	.47367
58	.47367
59	.02162
60	.47367
61	.47367
62	.47367
63	.02162
64	.47367
65	.47367
66	.47367
67	.02162
68	.47367
69	.47367
70	.47367
71	.02162
72	.47367
73	.47367
74	.47367
75	.47367
76	.47367
77	.47367
78	.47367
79	.47367
80	.47367
81	.02162
82	.47367
83	.02162
84	-.57234
85	.47367
86	.47367
87	.47367
88	-3.56331
89	.02162

90	.47367
91	.47367
92	.47367
93	.02162
94	.47367
95	-1.76475
96	.47367
97	.47367
98	.47367
99	.47367
100	.47367
101	.02162
102	.47367
103	.47367
104	.47367
105	.47367
106	.47367
107	.47367
108	.47367
109	.47367
110	.47367
111	.02162
112	.47367
113	.47367
114	-3.11126
115	-.57234
116	.47367
117	.47367
118	-3.56331
119	-3.56331
120	.47367
121	.47367
122	.47367
123	-2.21679
124	-1.02439
125	.47367
126	.02162
127	-.57234

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Angka-angka di Tabel 4.21. pada kolom *factor scores* merupakan *composite* (gabungan) dari variabel asal (indikator) dalam hal ini X3.1, X3.2, X3.3 dan X3.4.

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.1.3.4 Uji Hipotesis 4

Hipotesis 4 pada penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *Ease of Use* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE berikut hipotesisnya:

- 1) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$: Tidak terdapat pengaruh dari faktor *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE
- 2) $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$: Terdapat pengaruh dari faktor *Ease of Use* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE

Untuk menguji pengaruh dari faktor *content* terhadap kepuasan pengguna akan dilakukan analisis faktor dengan bantuan program *SPSS 29 version*. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

1) Analisis *Anti Image Correlation*

Setelah melakukan pengujian variabel menggunakan *KMO and Bartlett's Test*, langkah selanjutnya adalah menentukan indikator yang sesuai dengan cara penyaringan. Penentuan ini dilakukan dengan pengambilan data pada tabel *Anti Image Correlation* dengan nilai *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang memiliki lambang “a”. Berikut merupakan hasil dari nilai *MSA* peritem pertanyaan pada faktor *Ease of Use* setelah melalui pengujian antar faktor-faktor kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.22.
Nilai *MSA* Faktor *Ease of Use*

<i>Anti Image Correlation</i>	
Indikator	Nilai <i>MSA</i>
<i>End User Friendly</i> (X4.1)	0,860
Kemudahan Penggunaan Menu (X4.2)	0,887
Kenyamanan (X4.3)	0,865

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4 indikator tersebut sudah memiliki nilai $MSA > 0,50$ sehingga proses analisis dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2) Analisis *Communalities*

Setelah melakukan penyaringan melalui analisis *anti image correlation* selanjutnya dilakukan analisis *communalities* yang digunakan untuk mengetahui apakah indikator mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.23.
Nilai *Communalities* Faktor *Ease of Use*

<i>Anti Image Correlation</i>		
Indikator	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
<i>End User Friendly</i> (X4.1)	1.000	0,699
Kemudahan Penggunaan Menu (X4.2)	1.000	0,739
Kenyamanan (X4.3)	1.000	0,654

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel *communalities* di atas dapat menunjukkan nilai indikator yang diteliti mampu atau tidak untuk melanjutkan analisis faktor. Dari hasil tersebut dapat diketahui seluruh indikator memiliki nilai *extraction* > 0,50 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

3) Analisis *Total Variance Explained*

Analisis *Total Variance Explained* menunjukkan nilai masing-masing indikator yang dianalisis, pada analisis ini menggambarkan dua jenis analisis penjelasan varian yaitu *Initial Eigenvalue* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*. Hasil dari analisis *total variance explained* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.24.
Nilai *Total Variance Explained* Faktor *Ease of Use*

<i>Total Variance Explained</i>						
<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	2.254	75.113	75.113	2.254	75.113	75.113
2	0.420	14.012	89.145			
3	0.326	10.855	100.000			

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel 4.24. dapat dilihat bahwa terdapat 1 (satu) faktor terbentuk dari 4 (empat) *component* indikator. Pada bagian *Initial Eigenvalues* menunjukkan jumlah faktor yang terbentuk, apabila semua faktor dijumlahkan akan menghasilkan jumlah *component* indikator yaitu $2.254+0.420+0.326=3$.

Sedangkan pada bagian *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk, pada hasil pengolahan data terdapat 1 (satu) variasi faktor yaitu 2,254. Syarat untuk menjadi sebuah faktor yaitu nilai total *Eigenvalues* > 1 . Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa yang memenuhi syarat hanya nilai *component* 1 sebesar 2,54 maka faktor 1 dapat menjelaskan 75.133% variasi. Sehingga dari 3 indikator tersebut akan membentuk 1 faktor yaitu faktor *Ease of Use*.

4) Analisis *Component Matrix*

Untuk memperjelas apakah indikator-indikator tersebut termasuk kedalam faktor *Ease of Use* maka dilakukan Analisis *Component Matrix*. Hasil dari Analisis *Component Matrix* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.25.
Nilai *Component Matrix* Faktor *Ease of Use*

	Component
	1
X4.1	.878
X4.2	.844
X4.3	.878

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Berdasarkan Tabel 4.25. dapat dilihat bahwa terbentuk hanya sebanyak 1 (satu) buah *component*, artinya indikator *end user friendly* (X4.1), Kemudahan penggunaan menu (X4.2), dan Kenyamanan (X4.3) sudah valid dan hanya menjelaskan faktor *Ease of Use*.

5) Analisis *Factor Scores*

Selanjutnya dengan menggunakan indikator-indikator yang valid ini akan dibentuk *Factor Scores* yang merupakan nilai Variabel Laten yang akan digunakan pada analisis statistik lainnya. Hasil analisis *factor scores Ease of Use* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.26.
Nilai *Factor Scores Ease of Use*

Responden	Factor Scores
1	.32986
2	.32986
3	.32986
4	-4.00470
5	.32986
6	-1.12383
7	.32986
8	.32986
9	-4.00470
10	.32986
11	.32986
12	.32986
13	.32986
14	-4.00470
15	.32986
16	.32986
17	.32986
18	-1.12383
19	.32986
20	.32986
21	-4.00470
22	.32986
23	.32986
24	.32986
25	.32986

26	.32986
27	.32986
28	.32986
29	.32986
30	.32986
31	.32986
32	.32986
33	.32986
34	.32986
35	.32986
36	.32986
37	.32986
38	.32986
39	.32986
40	.32986
41	.32986
42	.32986
43	.32986
44	.32986
45	.32986
46	.32986
47	.32986
48	.32986
49	.32986
50	.32986
51	.32986
52	.32986
53	.32986
54	.32986
55	.32986
56	.32986
57	.32986
58	.32986
59	.32986
60	.32986
61	.32986
62	.32986
63	.32986
64	.32986
65	.32986
66	.32986

67	.32986
68	.32986
69	-1.11058
70	.32986
71	.32986
72	.32986
73	.32986
74	.32986
75	.32986
76	.32986
77	.32986
78	.32986
79	.32986
80	.32986
81	-1.11058
82	.32986
83	.32986
84	.32986
85	.32986
86	.32986
87	.32986
88	-1.12383
89	.32986
90	.32986
91	-1.11058
92	.32986
93	.32986
94	.32986
95	.32986
96	.32986
97	.32986
98	.32986
99	.32986
100	.32986
101	.32986
102	.32986
103	.32986
104	.32986
105	.32986
106	.32986
107	.32986

108	.32986
109	.32986
110	.32986
111	.32986
112	.32986
113	.32986
114	.32986
115	.32986
116	-1.11058
117	.32986
118	-4.00470
119	-4.00470
120	.32986
121	.32986
122	.32986
123	.32986
124	-1.11058
125	.32986
126	-2.55101
127	-1.11058

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Angka-angka di Tabel 4.26. pada kolom *factor scores* merupakan *composite* (gabungan) dari variabel asal (indikator) dalam hal ini X4.1, X4.2, dan X4.3.

4.1.3.5 Uji Hipotesis 5

Hipotesis 5 pada penelitian ini yakni untuk mengetahui dan menganalisis apakah faktor *Timeliness* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE berikut hipotesisnya:

- 1) $H_0 : \mu_1 = \mu_2$: Tidak terdapat pengaruh dari faktor *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE
- 2) $H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$: Terdapat pengaruh dari faktor *Timeliness* terhadap kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE

Untuk menguji pengaruh dari faktor *content* terhadap kepuasan pengguna akan dilakukan analisis faktor dengan bantuan program *SPSS 29 version*. Adapun hasil pengujiannya sebagai berikut:

1) Analisis *Anti Image Correlation*

Setelah melakukan pengujian variabel menggunakan *KMO and Bartlett's Test*, langkah selanjutnya adalah menentukan indikator yang sesuai dengan cara penyaringan. Penentuan ini dilakukan dengan pengambilan data pada tabel *Anti Image Correlation* dengan nilai *MSA (Measure of Sampling Adequacy)* yang memiliki lambang “a”. Berikut merupakan hasil dari nilai *MSA* peritem pertanyaan pada faktor *Timeliness* setelah melalui pengujian antar faktor-faktor kepuasan pengguna yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.27.
Nilai *MSA* Faktor *Timeliness*

<i>Anti Image Correlation</i>	
Indikator	Nilai <i>MSA</i>
<i>Up to Date</i> (X5.1)	0,852
Kecepatan (X5.2)	0,876
Ketepatan waktu (X5.3)	0,835
Kesiapan informasi (X5.4)	0,771

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 4 indikator tersebut sudah memiliki nilai *MSA* > 0,50 sehingga proses analisis dapat dilanjutkan ketahap berikutnya.

2) Analisis *Communalities*

Setelah melakukan penyaringan melalui analisis *anti image correlation* selanjutnya dilakukan analisis *communalities* yang digunakan untuk mengetahui apakah indikator mampu untuk menjelaskan faktor atau tidak dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 4.28.
Nilai *Communalities* Faktor *Timeliness*

<i>Anti Image Correlation</i>		
Indikator	<i>Initial</i>	<i>Extraction</i>
<i>Up to Date</i> (X5.1)	1.000	0,609
Kecepatan (X5.2)	1.000	0,591

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Ketepatan waktu (X5.3)	1.000	0,694
Kesiapan informasi (X5.4)	1.000	0,660

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari Tabel 4.28. setelah dilakukan analisis *communalities* dapat diketahui bahwa semua indikator memiliki nilai *extraction* > 0,50 maka dapat disimpulkan bahwa semua indikator dapat dipakai untuk menjelaskan faktor.

3) Analisis *Total Variance Explained*

Analisis *Total Variance Explained* menunjukkan nilai masing-masing indikator yang dianalisis, pada analisis ini menggambarkan dua jenis analisis penjelasan varian yaitu *Initial Eigenvalue* dan *Extraction Sums of Squared Loadings*. Hasil dari analisis *total variance explained* dapat diketahui sebagai berikut:

Tabel 4.29.
Nilai *Total Variance Explained* Faktor *Timeliness*

<i>Total Variance Explained</i>						
<i>Component</i>	<i>Initial Eigenvalues</i>			<i>Extraction Sums of Squared Loadings</i>		
	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>	<i>Total</i>	<i>% of Variance</i>	<i>Cumulative %</i>
1	2.114	52.858	52.858	2.114	52.858	52.858
2	0.819	20.483	73.341			
3	0.652	16.307	89.648			
4	0.414	7.885	100.000			

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Dari tabel diatas terdapat 1 (satu) faktor terbentuk dari 4 (empat) *component* indikator. Pada bagian *Initial Eigenvalues* menunjukkan jumlah faktor yang terbentuk, apabila semua faktor dijumlahkan akan menghasilkan jumlah *component* indikator yaitu $2,114+0,819+0,652+0,414=4$.

Sedangkan pada bagian *Extraction Sums of Squared Loadings* menunjukkan jumlah variasi atau banyaknya faktor yang dapat terbentuk, pada hasil pengolahan data terdapat 1 (satu) variasi faktor yaitu 2,114. Syarat untuk menjadi sebuah faktor yaitu nilai total *Eigenvalues* > 1. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa yang memenuhi syarat hanya nilai *component* 1 sebesar 2,114 maka faktor 1 dapat

menjelaskan 52,858% variasi. Sehingga dari 4 indikator tersebut akan membentuk 1 faktor yaitu faktor *Timeliness*.

4) Analisis *Component Matrix*

Untuk memperjelas apakah indikator-indikator tersebut termasuk kedalam faktor *Ease of Use* maka dilakukan Analisis *Component Matrix*. Hasil dari Analisis *Component Matrix* dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 4.30.
Nilai *Component Matrix* Faktor *Timeliness*

	Component
	1
X5.1	.691
X5.2	.758
X5.3	.820
X5.4	.624

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Berdasarkan Tabel 4.30. dapat dilihat bahwa terbentuk hanya sebanyak 1 (satu) buah *component*, artinya *Up to Date* (X5.1), Kecepatan (X5.2), Ketepatan waktu (X5.3), dan Kesiapan informasi (X5.4) sudah valid dan hanya menjelaskan faktor *Timeliness*.

5) Analisis *Factor Scores*

Selanjutnya dengan menggunakan indikator-indikator yang valid ini akan dibentuk *Factor Scores* yang merupakan nilai Variabel Laten yang akan digunakan pada analisis statistik lainnya. Hasil analisis *factor scores Timeliness* yaitu sebagai berikut:

Tabel 4.31.
Nilai *Factor Scores Timeliness*

Responden	Factor Scores
1	.43264
2	-.71275
3	.43264
4	-2.88819
5	.43264
6	-1.74280
7	-.71275

8	.43264
9	-3.16941
10	.43264
11	.43264
12	.43264
13	.43264
14	-4.31480
15	.43264
16	-.42189
17	.43264
18	-.71275
19	-.42189
20	.43264
21	-5.16933
22	.43264
23	.43264
24	.43264
25	.43264
26	-1.27642
27	.43264
28	.43264
29	.43264
30	.43264
31	-.42189
32	-.42189
33	.43264
34	.43264
35	.43264
36	.43264
37	.43264
38	.43264
39	.43264
40	.43264
41	.43264
42	.43264
43	.43264
44	.43264
45	.43264
46	-.71275
47	.43264
48	.43264

49	-.88827
50	.43264
51	.43264
52	.43264
53	.43264
54	.43264
55	.43264
56	.43264
57	.43264
58	.43264
59	.43264
60	.43264
61	.43264
62	.43264
63	.43264
64	.43264
65	.43264
66	.43264
67	-.88827
68	.43264
69	.43264
70	.43264
71	.43264
72	.43264
73	.43264
74	.43264
75	.43264
76	.43264
77	.43264
78	.43264
79	.43264
80	.43264
81	.43264
82	.43264
83	.43264
84	.43264
85	.43264
86	-.99397
87	.43264
88	.43264
89	.43264

90	.43264
91	-.99397
92	.43264
93	.43264
94	.43264
95	-.42189
96	.43264
97	-.42189
98	.43264
99	.43264
100	.43264
101	.43264
102	.43264
103	.43264
104	.43264
105	.43264
106	-1.74280
107	-.99397
108	.43264
109	.43264
110	-1.74280
111	.43264
112	.43264
113	-.42189
114	.43264
115	.43264
116	-1.74280
117	-.71275
118	-1.74280
119	-4.31480
120	.43264
121	.43264
122	.43264
123	.43264
124	.43264
125	.43264
126	-.42189
127	-.42189

Sumber: Hasil olah data penelitian (2024)

Angka-angka di Tabel 4.31. pada kolom *factor scores* merupakan *composite* (gabungan) dari variabel asal (indikator) dalam hal ini X5.1, X5.2, X5.3 dan X5.4.

Amelia Yulian Dari, 2024

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI PENGELOLAAN SURAT “NADINE” DI DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI KANTOR WILAYAH JAWA BARAT
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

4.2 Pembahasan

4.2.1 Pengaruh dari Faktor *Content* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan teknik analisis faktor yang sudah dilakukan oleh peneliti maka terbentuk 3 indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE yaitu Kualitas konten (X1.2), Kebermanfaatan konten (X1.3) dan Kesesuaian isi konten (X1.4).

Dalam hal faktor-faktor kepuasan pengguna faktor *content* mendapat nilai *eigenvalue* > 1 yaitu sebesar 6.759 dan % of *Variance* sebesar 37.551 artinya variabel *content* mampu menjelaskan dan menjadi faktor terbesar yang mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE yaitu sebesar 37.551%. Kondisi tersebut dapat terjadi karena menu menu yang terdapat pada Aplikasi pengelolaan NADINE dirasa sudah lengkap dan berfungsi sebagai *tools* yang sangat membantu dalam pelaksanaan pekerjaan yang berkaitan dengan naskah dinas. Tetapi disamping masih terdapat saran dan masukan yang diberikan pada dengan faktor *content* seperti penambahan fitur angkat kredit.

Hasil penelitian ini mendukung hasil dari penelitian-penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Yudistira, A., & Novita, D. (2022:185) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang menyatakan bahwa variabel *content* berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi arsip digital. Penelitian dengan hasil serupa juga dilakukan oleh Sarifudin, M. N., & Muttakin, F (2023:203) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga dengan Metode *End User Computing Satisfaction*” mendapatkan hasil bahwa variabel isi (*content*) secara signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi pemeliharaan arsip keluarga. Penelitian juga dilakukan oleh Akbar, B. B. (2022:31) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”, menunjukan hasil bahwa variabel *content* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurhalizah, S. (2023:43) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Pada Kantor Camat Medan Amplas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel *content* terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan.

4.2.2 Pengaruh dari Faktor *Accuracy* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan teknik analisis faktor yang sudah dilakukan oleh peneliti maka terbentuk 4 indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE yaitu Keakuratan (X2.1), Kebenaran (X2.2), Standarisasi (X2.3) dan Keandalan (X2.4).

Dalam hal faktor-faktor kepuasan pengguna faktor *accuracy* mendapat nilai *eigenvalue* > 1 yaitu sebesar 1.665 dan *% of Variance* sebesar 9.250 artinya variabel *accuracy* memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE sebesar 9.250%. Kondisi ini dapat terjadi karena masih terdapat beberapa masukan untuk dilakukan dalam pengembangan faktor *accuracy* seperti pegawai dapat memperoleh disposisi atas 1 nasakah dinas yang sama dari beberapa pihak (disposisi ganda).

Hasil penelitian ini mendukung hasil dari terdahulu yang dilakukan oleh Putra, G. A. P. (2017:42) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (SAIBA) dengan Model *End-User Computing Satisfaction*”, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *accuracy* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Akbar, B. B. (2022:31) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”, menunjukkan hasil bahwa variabel *accuracy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudistira, A., & Novita, D. (2022:185) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang menyatakan bahwa variabel *accuracy* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi arsip digital. Penelitian dengan hasil serupa juga dilakukan oleh Sarifudin, M. N., & Muttakin, F (2023:203) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga dengan Metode *End User Computing Satisfaction*” mendapatkan hasil bahwa variabel keakuratan (*accuracy*) secara signifikan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi pemeliharaan arsip keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhalizah, S. (2023:43) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Pada Kantor Camat Medan Amplas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, juga menunjukkan hasil penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel *accuracy* terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan.

4.2.3 Pengaruh dari Faktor *Format* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan teknik analisis faktor yang sudah dilakukan oleh peneliti maka terbentuk 4 indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE yaitu indikator Kemenarikan (X3.1), Kejelasan (X3.2), Kualitas (X3.3), dan Kemudahan penggunaan *format* (X3.4).

Dalam hal faktor-faktor kepuasan pengguna faktor *format* mendapat nilai *eigenvalue* > 1 yaitu sebesar 1.280 dan % of *Variance* sebesar 7.109, artinya faktor *format* mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 7.109% . Hal ini dapat terjadi karena masih terdapat masukan yang perlu dilakukan untuk faktor *format* seperti membuat tampilan lebih menarik dan interaktif.

Hasil penelitian ini mendukung hasil dari terdahulu yang dilakukan oleh Putra, G. A. P. (2017:42) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi

Kepuasan Pengguna Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (SAIBA) dengan Model *End-User Computing Satisfaction*”, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *format* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Akbar, B. B. (2022:31) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”, menunjukkan hasil bahwa variabel *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudistira, A., & Novita, D. (2022:185) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang menyatakan bahwa variabel *format* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi arsip digital. Penelitian dengan hasil serupa juga dilakukan oleh Sarifudin, M. N., & Muttakin, F (2023:203) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga dengan Metode *End User Computing Satisfaction*” mendapatkan hasil bahwa variabel bentuk (*format*) secara signifikan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi pemeliharaan arsip keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhalizah, S. (2023:43) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Pada Kantor Camat Medan Amplas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, juga menunjukkan hasil penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel *format* terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan.

4.2.4 Pengaruh dari Faktor *Ease of Use* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan teknik analisis faktor yang sudah dilakukan oleh peneliti maka terbentuk 3 indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE yaitu indikator *end user friendly system* (X4.1), kemudahan penggunaan menu (X4.2), dan kenyamanan (X4.3).

Dalam hal faktor-faktor kepuasan pengguna faktor *ease of use* mendapat nilai *eigenvalue* > 1 yaitu sebesar 1.150 dan *% of Variance* sebesar 6.391 artinya faktor *ease of use* mempengaruhi kepuasan pengguna sebesar 6.391%. Hal ini dapat terjadi karena masih terdapat masukan yang perlu dilakukan untuk faktor *ease of use* seperti mengembangkan kriteria petunjuk disposisi yang lebih banyak.

Hasil penelitian ini mendukung hasil dari terdahulu yang dilakukan oleh Putra, G. A. P. (2017:42) yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Akuntansi Instansi Basis Akrua (SAIBA) dengan Model *End-User Computing Satisfaction*”, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Akbar, B. B. (2022:31) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”, menunjukkan hasil bahwa variabel *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudistira, A., & Novita, D. (2022:185) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang menyatakan bahwa variabel *ease of use* secara parsial tidak akan mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi arsip digital. Penelitian dengan hasil serupa juga dilakukan oleh Sarifudin, M. N., & Muttakin, F (2023:203) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga dengan Metode *End User Computing Satisfaction*” mendapatkan hasil bahwa variabel kemudahan penggunaan (*ease of use*) secara signifikan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi pemeliharaan arsip keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhalizah, S. (2023:43) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Pada Kantor Camat Medan Amplas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, juga menunjukkan hasil penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel *ease of use* terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan.

4.2.5 Pengaruh dari Faktor *Timeliness* Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pengelolaan Surat NADINE

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan teknik analisis faktor yang sudah dilakukan oleh peneliti maka terbentuk 4 indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan surat NADINE yaitu *Up to Date* (X5.1), Kecepatan (X5.2), Ketepatan waktu (X5.3), dan Kesiapan informasi (X5.4).

Dalam hal faktor-faktor kepuasan pengguna faktor *timeliness* mendapat nilai *eigenvalue* > 1 yaitu sebesar 1.016 dan *% of Variance* sebesar 5.643 artinya faktor *timeliness* menjadi faktor terkecil yang memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi pengelolaan NADINE dengan persentase pengaruh sebesar 5.5643. Hal ini terjadi karena terdapat banyak saran dan masukan yang perlu diperbaiki dalam faktor *timeliness* seperti waktu akses yang terbatas, serta masih terdapat error dan bug pada aplikasi.

Hasil penelitian ini mendukung hasil dari terdahulu yang dilakukan oleh Jawa, A. W., Amali, L. N., & Olii, S. (2024: 60) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Siransija Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS) Di Dinas Pertanian Provinsi Gorontalo”, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil penelitian serupa juga dilakukan oleh Akbar, B. B. (2022:31) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Surat Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*”, menunjukkan hasil bahwa variabel *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yudistira, A., & Novita, D. (2022:185) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Arsip Digital Menggunakan Model *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” yang menyatakan bahwa variabel *timeliness* tidak mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi arsip digital. Penelitian dengan hasil serupa juga dilakukan oleh Sarifudin, M. N., & Muttakin, F (2023:203) yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Pemeliharaan Arsip Keluarga dengan Metode *End User Computing Satisfaction*” mendapatkan hasil bahwa variabel ketepatan waktu

(*timeliness*) secara signifikan tidak mempengaruhi kepuasan pengguna layanan aplikasi pemeliharaan arsip keluarga. Penelitian yang dilakukan oleh Nurhalizah, S. (2023:43) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan Pada Kantor Camat Medan Amplas Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)”, juga menunjukkan hasil penelitian bahwa tidak terdapat pengaruh dari variabel *timeliness* terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Sistem Informasi Kearsipan.