

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Tinjauan Pustaka

Penelitian ini menggunakan literatur dari beberapa penelitian sebelumnya, sebagai acuan untuk melakukan penelitian evaluasi kesuksesan i-Gracias mobile dengan menggunakan model *Delon McLean* (D&M). Berikut merupakan tabel 2.1 mengenai penelitian terdahulu.

**Table 2.1 Literasi Penelitian**

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Sumarize
1	Analisa Kesuksesan E-Government Menggunakan Success Model's DeDelon And McLean(Studi Kasus: Pemerintah Kota Pekalongan), Pujo Hari Saputro, A.Djoko Budiyanto, Alb.Joko Santoso[7].	Penelitian ini ingin mengevaluasi kesuksesan dari E-government di kota Pekalongan[7].	Penelitian ini menunjuk sejauh mana kesuksesan sebuah e-Government pada kota Pekalongandan apakah sistem informasi yang di terapkan sudah efektif[7].	Masih kurang banyaknya dalam jumlah responden untuk memperkuat data, selain itu faktor yang mempengaruhi dalam kesuksesan implementasi e-Government khususnya pada pemerintah kota Pekalongan masih dirasa kurang maksimal[7].	Menggunakan model DeLone and McLean digunakan sebagai model untuk menganalisa kesuksesan e-Government dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang berpengaruh didalamnya[8].	Hasil dari penelitian ini bahwa Adaptasi model ini dapat menjelaskan hubungan antara faktor dan efeknya pada net benefit sistem <i>e-Government</i> [7].

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Sumarize
2	Evaluasi Tingkat Kepuasan Sistem dari Prespektif Pengguna dengan Model Delon dan McLean (Studi Kasus: "Sintax Unika Soegijapranata), Monica Melati Putri[2].	Penelitian ini dilakukan dengantujuan untuk mengevaluasi kepuasan sistem Sintak dan memberikan saran bagi pengembang sistem Sintak[2].	Penelitian ini ingin menciptakan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dari prespektif Mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata Semarang[2].	Penelitian ini hanya menganalisis kepada responden mahasiswa saja. Sedangkan sistem Sintak juga digunakan oleh dosen Unika, karyawan Unika, dan orangtua[2].	Dengan menggunakan proportional stratified random sampling, sampel mahasiswa Universitas Katolik Soegijapranata dikelompokkan menurut program studinya[2].	peneliti ini menyimpulkan mengenai evaluasi sistem Sintak di Unika Soegijapranata, bahwasistem Sintak dari sisi indikator kualitas sistem masih kurang bagus[2].
3	Penerapan Model Delon and McLean Untuk Mengukur Kesuksesan Penerapan Presensi Mahasiswa Online, Nandang Hermanto, Nurfaizah, Nur Rahmat Dwi Riyanto[9].	Penelitian ini fokus dilakukan untuk melihat kesuksesan penggunaan presensi mahasiswa online[9].	Penelitian ini Ingin menciptakan sistem presensi akurat sehingga tidak ada kecurangan dalam proses presensi online[9].	Pada penyampaian pada kesimpulan dan hasil akhir dari penelitian kurang detail[9].	Menggunakan metode Delone and Mclean (D&M)[9].	Penelitian ini telah Mengukur kesuksesan penggunaan presensi online, diperoleh hasil bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja kesuksesan sistem presensi

						online[9].
--	--	--	--	--	--	------------

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Sumarize
4	Analisis Faktor-Faktor Kesuksesan Mobile M-banking ( <i>M-Banking</i> ): Studi Empiris Terhadap Model Kesuksesan Sistem Informasi <i>Delon And McLean (D&amp;M IS SUCCESS MODEL)</i> , Rija Fathul Bari [10].	Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis factor-faktor kesuksesan mobile banking [10].	Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling (SEM) melalui program AMOS versi 18 [10].	Penelitian ini tidak memasukkan variable yang lengkap berupa eksternal seperti <i>service quality</i> sebagaimana yang di ajukan <i>Delon and McLean</i> [10].	Dengan menggunakan model kesuksesan Sistem Informasi <i>Delon and McLean (D&amp;M IS Success Model)</i> [10].	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas sistem dan informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna <i>mobile banking</i> [10].
5	Analisis Perbandingan Keberhasilan dan Penerimaan Lima E-Commers di Indonesia Menggunakan Model Delon & McLean yang di Kembangkan, Subarkah Nur Hidayat [11].	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kesuksesan dan penerimaan kelima <i>e-commerce</i> [11].	Penelitian ini juga ingin mendapatkan tingkat kesuksesan dan penerimaan lima <i>e-commerce</i> di Indonesia [11].	Penelitian ini dalam penggunaan indikator <i>Perceived Usefulness</i> dan <i>Perceived Ease Of Use</i> kurang tertera secara lengkap karena hanya memakai empat indikator dari 8 indikator yang ada [11].	Penelitian ini menggunakan model <i>Deleon &amp; McLean</i> (2003) [11].	Berdasarkan R <sup>2</sup> , nilai rata-rata tingkat keberhasilan dan penerimaan <i>e-commerce</i> untuk indikator <i>Perceived Ease of Use</i> dan <i>Net Benefit</i> adalah 0,629 atau setara dengan <i>medium strenght</i> [11].

NO	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Sumarize
6	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Terhadap manfaat bersih dengan menggunakan Model Deleno dan McLean[12].	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan terhadap manfaat bersih[12].	Alat yang digunakan adalah <i>partial least square</i> (PLS) menggunakan Smart PLS 3.0[12].	1. Keterbatasan jumlah sampel pada penelitian ini. 2.penelitian ini memiliki keterbatasan dari variable yang digunakan dalam mengukur kesuksesan sistem. 3.Penelitian ini menggunakan kas hanya rawat inap[12].	Jenis penelitian ini adalah studi kasus. Teknik analisi menggunakan model kesuksesan delone dan mclean di perbaharui(2003)[12].	Dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem terbukti tidak berpengaruh terhadap pengguna dan terbukti tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kaulitas informasi terbukti tidak berpengaruh terhadap pengguna tetapi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna[12].

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Sumarize
7	Analisis perbandingan metode TAM dan UTAUT dalam mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi akademik (Studi Kasus Penerapan Sistem Informasi STMIK di Penegara Makasar)	Penelitian ini termotivasi untuk menganalisis perbandingan metode TAM dan UTAUT dalam mengukur kesuksesan penerapan sistem informasi akademik STMIK Dipanegara Makassar.	Penggunaan metode TAM dan UTAUT didasarkan pada kenyataan bahwa sejauh ini metode TAM dan UTAUT paling banyak digunakan dalam menganalisis kesuksesan penerapan teknologi dan merupakan metode yang paling baik dalam menjelaskan perilaku penerimaan user terhadap penerapan teknologi atau sistem informasi	Penelitian ini menggunakan TAM dan UTAUT metode yang menjelaskan hanya kepada perilaku penerimaan user terhadap penerapan teknologi atau sistem informasi.	Pengambilan sampel dilakukan dengan menggabungkan teknik judgment sampling, stratified random sampling dan propotional sampling. Analisis data menggunakan SEM (Structural Equation Model), software AMOS dan SPSS.	Peneliti ini menyimpulkan bahwa metode UTAUT merupakan metode yang paling baik digunakan dalam studi kasus ini sebab metode UTAUT mampu mengukur sebanyak 70,7 % dari aspek-aspek yang dapat digunakan untuk menilai kesuksesan penerapan sebuah sistem dan metode TAM hanya mampu mengukur sebanyak 62,1 %.

No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Sumarize
8	Pengukuran Keberhasilan sistem informasi dengan pendekatan delone and mc lean dan TAM Studi kasus: SIAKAD Universitas Sahid Jakarta	Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan dan mengetahui variable yang signifikan terhadap keberhasilan sistem informasi akademik	Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan delone mc lean is success model dan TAM	Data yang dikumpulkan pada penelitian ini tidak dalam jumlah besar dan hanya dilakukan di Universitas Sahid Jakarta.	Penelitian ini melakukan pendekatan kuantitatif, penyebaran kusioner secara daring dan menggunakan analisis PLS-SEM dengan SmartPLS 3.2.8.	Hasil Penelitian ini dari 12 jalur hubungan variable, 3 jalur variable tidak signifikan dan di tolak, sedangkan 9 jalur hubungan dinyatakan signifikan dan di terima
No	Judul	Comparing	Contrasting	Criticize	Synthesize	Sumarize
9	Analisis factor penerimaan dan kesuksesan e-commerce menggunakan technology acceptance model (TAM) dan Delone mc lean	penelitian ini yang bertujuan mengetahui faktor yang dapat mempengaruhi penerimaan e-commerce dalam masyarakat serta faktor yang berpengaruh terhadap kesuksesan e-commerce	Penelitian ini menggunakan metode TAM dan Delone mc Lean	Penelitian ini tidak mengumpulkan data menggunakan gabungan instrumen seperti kuesioner dan wawancara dengan pihak yang memiliki pengaruh terhadap objek penelitian sehingga dapat diperoleh gambaran hubungan variabel secara jelas.	Penelitian ini menggunakan 400 data responden yang akan diolah dengan menggunakan software Smart-PLS.	Berdasarkan olah data didapatkan variabel perceived usefulness dan perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap behavioral intention, variabel information quality dan system quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap user satisfaction, variabel user satisfaction dan behavioral intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit, variabel behavioral intention berpengaruh positif dan signifikan terhadap actual system use. Sedangkan untuk variabel service quality berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap user satisfaction.62,1 %.

Tabel 2.1 di atas menjelaskan bahwa dari beberapa penelitian terdahulu yang menggunakan berbagai model dan metode kesuksesan sistem seperti pada model TAM (Technology Acceptance Model), UTAT dan Delone McLean. Model TAM (Technology Acceptance Model) merupakan model yang lebih mengarah pada penerimaan suatu sistem informasi pada pengguna. Model ini mengusulkan bahwa ketika pengguna ditawarkan untuk menggunakan suatu sistem yang baru, sejumlah factor mempengaruhi keputusan mereka tentang bagaimana dan kapan menggunakan sistem tersebut, terkhususnya dalam hal: *usefulness* (Pengguna yakin dengan menggunakan sistem ini kana meningkatkan kinerjanya), *ease of use* (Pengguna yakin dengan menggunakan sistem ini bebas dari kesulitan, dalam arti sistem ini mudah dalam kegunaannya).

Model kesuksesan Delone and Mclean merupakan salah satu model penelitian yang terkenal di area ini yang dilakukan oleh (Delone and Mclean, 1992). Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan Delone and Mclean ini cepat mendapat tanggapan, itu sebabnya model delone and mclean ini merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Model yang diusulkan ini merefleksi ketergantungan dari enam pengukuran-pengukuran kesuksesan sistem informasi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, pengguna, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Model delone mclean ini cenderung lebih cocok digunakan untuk permasalahan pada penelitian diatas sebagai model kesuksesan sistem informasi.



## 2.2 Dasar Teori

Berikut ini merupakan dasar teori yang menjadi acuan penulis pada penelitian ini, yaitu:

### 2.2.1 i-Gracias Mobile

Aplikasi i-Gracias (*Integrated Academic Information System*) adalah sebuah portal akademik yang di gunakan oleh ITTP sebagai aplikasi yang menyediakan layanan bagi seluruh civitas akademik ITTP terkait kebutuhan akademik dan non akademik. i-Gracias ini juga merupakan sebuah sistem terpadu yang bertujuan mempermudah setiap usernya yaitu mahasiswa, dosen, dan staff dalam kegiatannya masing-masing.

Awalnya i-Gracias ini hanya dapat di akses lewat web saja, kemudian seiring berjalannya waktu, i-Gracias yang dahulu memiliki basic web saja membuat basic baru yaitu android. Sama halnya dengan i-Gracias web, i-Gracias mobile ini dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan dari setiap penggunanya dengan berbagai fitur yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna yang kerap erat dengan sistem i-Gracias ini adalah mahasiswa aktif ITTP yang memiliki peran sebagai user aktif dari i-Gracias[13].

Beberapa fitur yang ada pada i-Gracias mobile, yaitu: beranda, mahasiswa, dosen, karyawan, profil, presensi, rekap, ksm, jadwal, dll. Berikut Gambar 2.1 merupakan tampilan halaman depan pada i-Gracias mobile:



**Gambar 2 1 Tampilan depan i-Gracias mobile**

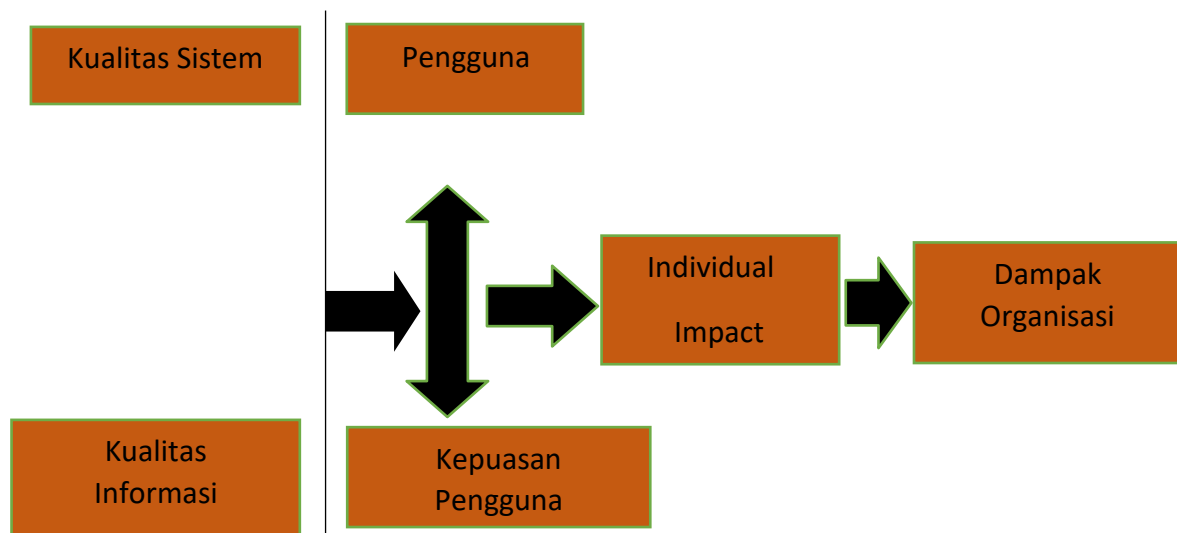
### 2.2.2 Sistem Informasi

Sistem merupakan suatu diagram aktivitas yang menggambarkan aliran kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis pada perangkat lunak. Informasi menurut Anggreani dan Irvani adalah sekumpulan data atau fakta yang di organisasi atau di olah dengan cara tertentu sehingga memiliki arti bagi penerima.

Mengenai teori tentang sistem informasi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling berhubungan dan termanajemen dengan tujuan untuk menghaikan suatu informasi yang dibutuhkan dalam pengambilan keputusan[14].

### 2.2.3 Model DeLone and Mclean

Model sukses sistem informasi *DeLone* dan *McLean* adalah teori yang mencoba menentukan keberhasilan informasi dengan mengidentifikasi enam variabel kritis yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna[15]. *Model DeLone & McLean* mengembangkan dan memperbaiki model kesuksesan sistem informasi yang dipublikasikan tahun 1992. Dimana model ini mengukur keenam dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kegunaan, kepuasan pengguna, dan manfaat bersih[16]. Tahun 1992 *DeLone* dan *McLean* mengemukakan teori tentang kesuksesan sistem informasi yaitu D&M IS Success Model. Berikut ini gambar model *DeLone* dan *McLean* pada tahun 1992 ditunjukkan pada gambar 2.2 dibawah.

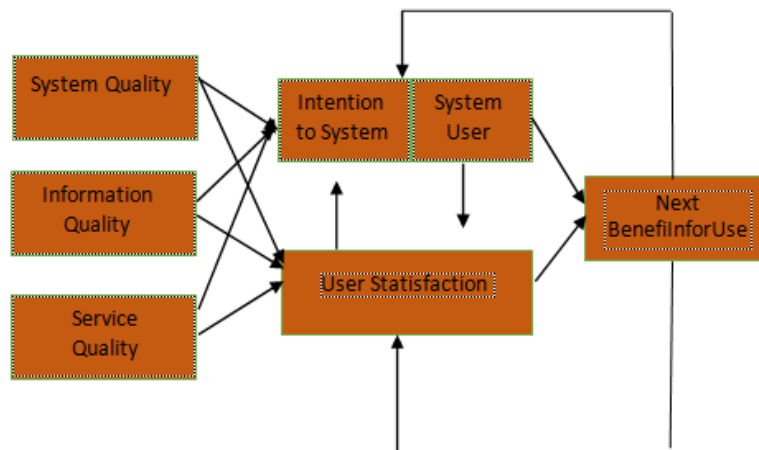


Gambar 2 2 Model Delon & McLean 1992 [12]

Secara mendasar variabel kesuksesan sebuah implementasi sistem informasi terdiri dalam tiga bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan kemudian dampak prinsip yang dihasilkan dari penggunaan dan kepuasan pengguna. Pada gambar di atas yaitu model prinsip yang publikasikan *McLean* dan *Delone (D&M)* kesuksesan sistem informasi terdiri dari enam item/variabel yaitu[12] :

1. *System Quality* prinsip rule yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.
2. *Information Quality* prinsip rule yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran pada sistem informasi itu sendiri.
3. *Use* adalah rule penggunaan pada suatu sistem informasi oleh penerima/pemakai
4. *User Satisfaction* adalah umpan balik/respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.
5. *Individual Impact* merupakan efek terhadap informasi yang berasal dari perilaku pemakai.
6. *Structure/Organizational Impact* merupakan pengaruh informasi terhadap kinerja organisasi[14].

*DeLone* dan *McLean (D&M)* kembali mengembangkan prinsip model kesuksesan sistem informasi pada 2003 yang publikasikan dahulu ditahun 1992. Berikut merupakan gambar model kesuksesan sistem informasi pada tahun 2003 yang di tunjukkan pada gambar 2.3, sebagai berikut:



**Gambar 2 3 Model D&M 2003 [14]**

Model kesuksesan sistem informasi *Delon and McLean (D&M)* terdapat beberapa perubahan pada model kesuksesannya, yaitu:

1. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan prinsip yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.
2. Penambahan minat memakai adalah sebagai alternative pemakaian (Use).
3. Manfaat-manfaat bersih adalah penggabungan pada dampak individual dan dampak organisasional menjadi satu.

Setiap elemen pada *D&M IS Success Model* masih perlu diuraikan lebih lanjut agar dapat lebih mudah digunakan dalam mengukur dan mengetahui tingkat kesuksesan pada sebuah sistem informasi. Setiap variabel-variabel tersebut telah dikelompokkan sebagai berikut[12]:

1. Kualitas Sistem berarti kualitas perpaduan *hardware* dan *software system* dalam sistem informasi. Indikator pengukuran kualitas sistem pada model *DeLone* dan *McLean* yaitu[12]:

- a. Kenyamanan Akses

Sistem informasi dapat dikatakan sukses dalam penerapannya salah satunya dapat dilihat pada tingkat nyaman pengguna dalam kenyamanan mengakses sistem informasi. Terjaganya tingkat nyaman yang disediakan sistem informasi akan berdampak baik terhadap sistem informasi tersebut. Dengan kata lain pengguna akan sering menggunakan sistem informasi untuk mencari informasi yang dibutuhkan.

- b. Keluwesan Sistem

Prinsip Keluwesan (*Flexibility*) sistem informasi sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Pengguna akan lebih memilih sistem lebih flexibel dibandingkan dengan sistem yang kaku. Tingkat flexibilitas yang tinggi maka pengguna dapat sistem dengan lebih mudah.

- c. Realisasi pada ekspektasi-ekspektasi pemakai

Jika sebuah sistem dapat merealisasikan ekspektasi

(harapan) pada pemakai dalam mencari sebuah informasi maupun penggunaan sistem maka sistem akan lebih diminati.

- d. Kegunaan pada fungsi-fungsi spesifik setiap sistem informasi dapat dibedakan pada fungsi-fungsi yang dimilikinya. Keberagaman fungsi-fungsi pada setiap informasi akan membuat persaingan pada setiap sistem informasi yang tersedia. Dengan memiliki fungsi-fungsi lebih spesifik akan membuat pengguna merasa lebih puas dari sistem informasi lain[12].

## 2. Kualitas Informasi

Kualitas Informasi (*Information Quality*) merupakan output pada penggunaan sistem informasi oleh pengguna (*user*). Indikator pengukuran kualitas sistem pada model *DeLone* dan *McLean*, yaitu:

### a. Kelengkapan

Informasi yang diberikan kepada pengguna dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Kelengkapan informasi ini sangatlah dibutuhkan oleh pengguna dalam memilih/pengambilan keputusan. Jika informasi dalam sistem informasi tersedia secara lengkap maka akan memuaskan pengguna dalam memilih informasi yang dibutuhkan. Dampak positif dari prinsip tersebut pengguna akan menggunakan sistem informasi secara berkala dikarenakan merasa puas terhadap kelengkapan informasi dari sistem informasi tersebut[17].

### b. Relevan

Kesuksesan suatu sistem dapat dilihat juga dari relevannya informasi yang tersedia bagi kebutuhan pengguna dengan kata lain informasi tersebut memiliki dampak dan manfaat bagi pengguna.

### c. Akurat

Data dan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan

keputusan penggunaannya. Informasi yang tersedia harus jelas dan mencerminkan arti dan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi maka dapatlah informasi tersebut dikatakan akurat.

d. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dari sistem informasi menjadi salah satu kesuksesan suatu sistem informasi. Karena informasi yang tersedia pada pengguna sebagai penerima informasi tidak boleh terlambat. Dikarenakan informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan[12]. Ketidaktepatan tersebut dapat berdampak buruk bagi sistem dan pengguna itu sendiri di karenakan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal bagi kedua pihak. Jika informasi yang dihasilkan tepat waktu dan memiliki kualitas informasi yang tepat dan akurat maka dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan sistem informasi baik [14].

e. Format

Memudahkan pengguna dalam memahami informasi maka format pada sistem informasi yang tersedia harus dapat membuat pengguna merasa nyaman karena format informasi yang disediakan oleh sistem informasi tidak menyulitkan pengguna. Ketepatan format akan mencerminkan kualitas informasi yang baik. Jika pada penyajian informasi disajikan dalam format yang tepat bagi pengguna maka informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas[12].

3. Kualitas layanan

Kualitas layanan sistem informasi berupa pelayanan yang disediakan sistem informasi yang bertujuan membuat pengguna merasa nyaman dimulai dari pengembang sistem informasi dan response dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Beberapa indikator pada kualitas layanan adalah kecepatan respon, kemampuan teknik dan pelayanan selanjutnya dari pengembang.

#### 4. Penggunaan

Penggunaan (*Use*) adalah dampak objeknya yang akan memakai sistem informasi. Berkaitannya dengan hal ini sangatlah pentingnya untuk membedakan apakah pemakaiannya termasuk keharusan yang tidak bisa dihindari. Prinsip ini dapat diukur dengan indikator seberapa sering pengguna (*user*) menggunakan sistem informasi tersebut dan memiliki umpan balik/respon yang baik.

#### 5. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan umpan balik yang akan muncul dari pengguna setelah menggunakan sistem informasi. Sikap pengguna terhadap sistem informasi merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan.

#### 6. Manfaat-manfaat bersih

Prinsip manfaat-manfaat bersih merupakan dampak dari keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna baik secara individual maupun organisasi termasuk di dalamnya produktivitas, meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi[12].

### **2.2.4 Institut Teknologi Telkom Purwokerto**

Institut Teknologi Telkom Purwokerto (ITTP) didirikan tahun 2002 dikelola oleh Yayasan Pendidikan Telkom di bawah naungan PT. Telkom Indonesia[17]. Institut Teknologi Telkom Purwokerto merupakan Institut Teknologi yang pertama dan satu-satunya di Provinsi Jawa Tengah, menyediakan layanan pendidikan Information and Communications Technologies (ICT) yang terdepan. Melalui SK Menristek Dikti Nomor.446/KPT/I/2017 pada tanggal 21 Agustus 2017, perguruan tinggi yang semula Sekolah Tinggi Teknologi Telematika Telkom (ST3 Telkom) berubah menjadi Institut Teknologi Telkom (IT Telkom) Purwokerto[18].

### 2.2.5 Uji Regresi Linier Berganda

Analisis yang memiliki variabel bebas lebih dari satu disebut analisis regresi linier berganda. Regresi berganda adalah model regresi atau prediksi yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas atau prediktor[19]. Teknik regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh signifikan dua atau lebih variabel bebas ( $X_1, X_2, X_3, X_4, \dots, \dots, K$ ) terhadap variabel terkait ( $Y$ ). Model regresi berganda untuk populasi dapat ditinjau sebagai berikut:

$$1. \text{ Dependent kepuasan pengguna: } \mathbf{Y} = \mathbf{a} + \mathbf{b}_1\mathbf{x}_1 + \mathbf{b}_2\mathbf{x}_2 + \mathbf{b}_3\mathbf{x}_3 \quad (1)$$

$$2. \text{ Dependent Manfaat bersih: } \mathbf{Y} = \mathbf{a} + \mathbf{b}\mathbf{x}_4 \quad (2)$$

Keterangan:

$\mathbf{Y}$  = Nilai penduga variabel  $Y$

$b_0$  = Dugaan bagi parameter konstanta

$b_1, b_2, \dots, b_k$  = Dugaan bagi parameter konstanta  $\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$

$X$  = variable bebas [20].

Dilakukannya pengujian regresi *linear* berganda digunakan untuk melihat hubungan antar variabel bebas terhadap variabel terkait saling berkaitan atau tidak. Pengujian regresi *linear* berganda pada penelitian ini menggunakan program SPSS

### 2.2.6 SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

SPSS adalah sebuah program aplikasi yang memiliki kemampuan untuk analisis statistik cukup tinggi serta sistem manajemen data pada lingkungan grafis dengan menggunakan menu- menu deskriptif dan kotak-kotak dialog yang sederhana sehingga mudah dipahami untuk cara pengoperasiannya. Beberapa aktivitas dapat dilakukan dengan mudah yaitu dengan menggunakan pointing dan clicking mouse[21].