

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DATA MELALUI LAYANAN  
LIVE CHAT WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK  
DENGAN MODEL DELONE and McLEAN**

**(Studi Kasus : BPS Provinsi Sumatera Barat)**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Strata 1  
Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika  
Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang*



**OLEH:**

**IMANSYAH FADHIL FIDRI**  
**1206503/2012**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA DATA MELALUI LAYANAN  
LIVE CHAT WEBSITE BADAN PUSAT STATISTIK  
DENGAN MODEL DELONE and McLEAN  
(Studi Kasus : BPS Provinsi Sumatera Barat)**

Nama : Imansyah Fadhil Fidri  
NIM/TM : 1206503/2012  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Teknik Elektronika  
Fakultas : Teknik

Padang, Februari 2020

Disetujui Oleh,

Pembimbing



Dr. Elfi Tasrif, M.T.

NIP.19620524 198703 1 002

Mengetahui,

Ketua Jurusan Teknik Elektronika  
FT-UNP



Thamrin, S.Pd., MT.

NIP.19770101 200812 1 001

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik  
Universitas Negeri Padang

Judul : **Analisis Kepuasan Pengguna Data Melalui Layanan Live Chat Website Badan Pusat Statistik dengan Model Delone and McLean (Studi Kasus : BPS Provinsi Sumatera Barat)**

Nama : Imansyah Fadhil Fidri

NIM/TM : 1206503/2012

Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika

Jurusan : Elektronika

Fakultas : Teknik

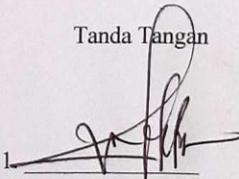
Padang, Februari 2020

Tim Penguji,

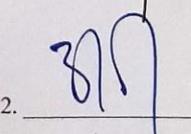
Nama

Tanda Tangan

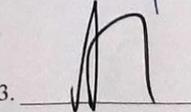
1. Ketua : Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom

1. 

2. Anggota : Dr. Elfi Tasrif, M.T

2. 

3. Anggota : Titi Sriwahyuni, S.Pd., M.Eng

3. 

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Imansyah Fadhil Fidri  
NIM/TM : 1206503/2012  
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika  
Jurusan : Elektronika  
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan, bahwa Skripsi saya dengan judul ” **Analisis Kepuasan Pengguna Data Melalui Layanan Live Chat Website Badan Pusat Statistik dengan Model Delone and McLean (Studi Kasus : BPS Provinsi Sumatera Barat)**” adalah benar merupakan hasil karya saya. Tidak ada bagian di dalamnya yang merupakan karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Padang, Januari 2020  
Menyatakan,



IMANSYAH FADHIL FIDRI  
NIM. 1206503

## ABSTRAK

### **Imansyah Fadhil Fidri : Analisis Kepuasan Pengguna Data Melalui Layanan Live Chat Website Badan Pusat Statistik Dengan Model Delone and Mclean (Studi Kasus : BPS Provinsi Sumatera Barat)**

*Live chat* merupakan layanan obrolan langsung melalui pesan teks, dimana pengguna dapat bertanya kepada operator mengenai informasi tertentu. Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat memiliki layanan *live chat* pada halaman websitenya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna data terhadap layanan *live chat*, dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh layanan *live chat* pada website BPS Sumbar menggunakan model Delone and McLean. Variabel pada penelitian ini adalah Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan sebagai variabel bebas, dan Kepuasan Pengguna sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data dengan skala Likert. Metoda pengolahan data yang digunakan antara lain adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji linieritas, dan uji regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, namun variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci** : Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur Alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta dengan izin-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna Data Melalui Layanan Live Chat Website Badan Pusat Statistik Dengan Model Delone and McLean (Studi Kasus: BPS Provinsi Sumatera Barat)”. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah dan tumpah kepada Nabi Muhammad SAW, kepada keluarganya, parasahabatnya dan kepada umatnya hingga akhir zaman, Aamiin.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Strata Satu pada Program Studi Pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari banyaknya kekeliruan yang terjadi sehingga tidak sedikit bantuan dan bimbingan yang didapatkan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini disampaikan penghargaan dan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Thamrin, S.Pd, MT, selaku Ketua Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Dr. Elfi Tasrif, MT. Selaku pembimbing yang telah memberikan waktu, motivasi dalam bimbingan penulisan skripsi ini.
3. Bapak Ahmaddul Hadi, S.Pd, M.Kom. selaku Ketua Penguji skripsi ini.
4. Ibu Titi Sriwahyuni, S.Pd, M.Eng selaku Penguji skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu dewan dosen program studi pendidikan Teknik Informatika Jurusan Teknik Elektronika, Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu.
6. Kepala Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat sebagai tempat pelaksanaan penelitian.
7. Pengguna Layanan *Live Chat* pada Website BPS Provinsi Sumatera Barat yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk mengisi angket untuk pengambilan data.
8. Kedua Orang Tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan studi.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, Penulis senantiasa mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Batasan masalah .....	6
D. Rumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori .....	9
B. Penelitian Relevan .....	21
C. Kerangka Berfikir .....	24
D. Hipotesis Penelitian .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	26
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	28
C. Populasi dan Sampel.....	31
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data .....	32
E. Teknik Analisis Data.....	41

<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Deskripsi Data.....	47
B. Pengujian Persyaratan Analisis.....	52
C. Regresi Linier .....	54
D. Pengujian Hipotesis .....	55
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan .....	58
B. Saran .....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Pengguna Live Chat BPS Sumbar .....	3
Tabel 2. Skor Alternatif Jawaban Item Kuesioner .....	33
Tabel 3. Instrumen Penelitian .....	34
Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel X1 .....	36
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Variabel X2 .....	37
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel X3 .....	37
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	38
Tabel 8. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r .....	40
Tabel 9. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X1 .....	40
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X2 .....	40
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X3 .....	41
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	41
Tabel 13. Pengkategorian Nilai Pencapaian Responden .....	43
Tabel 14. Perhitungan Dasar Statistik Variabel X1 .....	48
Tabel 15. Perhitungan Dasar Statistik Variabel X2 .....	49
Tabel 16. Perhitungan Dasar Statistik Variabel X3 .....	50
Tabel 17. Perhitungan Dasar Statistik Variabel Y .....	51
Tabel 18. Pengujian Normaslitas.....	53
Tabel 19. Uji Linier Regresi Berganda .....	54
Tabel 20. Perhitungan Uji F .....	56
Tabel 21. Nilai Korelasi R.....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan Website BPS Sumbar .....	2
Gambar 2. Tampilan <i>Login Live Chat</i> .....	4
Gambar 3. Tampilan <i>Icon Live Chat</i> BPS Sumbar .....	14
Gambar 4. Tampilan <i>Login Pengguna Live Chat</i> BPS Sumbar .....	14
Gambar 5. Tampilan Opsi Kirim Balasan ke Email.....	15
Gambar 6. Model IS Success Delone and Mclean .....	16
Gambar 7. Penyempurnaan Model Delone and Mclean.....	16
Gambar 8. Kerangka Berfikir .....	24
Gambar 9. Alur Penelitian.....	27

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi Instrumen .....	63
Lampiran 2. Angket Uji Coba Instrumen .....	64
Lampiran 3. Angket Penelitian Valid.....	66
Lampiran 4. Uji Validitas X1 .....	68
Lampiran 5. Uji Validitas X2 .....	69
Lampiran 6. Uji Validitas X3 .....	70
Lampiran 7. Uji Validitas Y .....	71
Lampiran 8. Uji Reliabilitas X1 .....	72
Lampiran 9. Uji Reliabilitas X2 .....	72
Lampiran 10. Uji Reliabilitas X3 .....	73
Lampiran 11. Uji Reliabilitas Y .....	73
Lampiran 12. Analisis Deskriptif Variabel X1 .....	74
Lampiran 13. Analisis Deskriptif Variabel X2 .....	74
Lampiran 14. Analisis Deskriptif Variabel X3 .....	75
Lampiran 15. Analisis Deskriptif Variabel Y .....	75
Lampiran 16. Tingkat Capaian Responden Variabel X1 .....	76
Lampiran 17. Tingkat Capaian Responden Variabel X2 .....	78
Lampiran 18. Tingkat Capaian Responden Variabel X3 .....	80
Lampiran 19. Tingkat Capaian Responden Variabel Y .....	82
Lampiran 20. Uji Normalitas.....	84
Lampiran 21. Uji Linieritas Variabel Y Terhadap X1 .....	84
Lampiran 22. Uji Linieritas Variabel Y Terhadap X2 .....	84
Lampiran 23. Uji Linieritas Variabel Y Terhadap X3 .....	85
Lampiran 24. Uji Regresi Linier Beganda dan Uji T .....	85
Lampiran 25. Uji F .....	85
Lampiran 26. Koefisien Determinasi .....	86
Lampiran 27. Tabel r .....	87
Lampiran 28. Tabel Kolmogorov-Smirnov .....	88

Lampiran 29. Tabel T .....	89
Lampiran 30. Tabel F .....	91
Lampiran 31. Surat Izin Penelitian .....	92
Lampiran 32. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	93

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

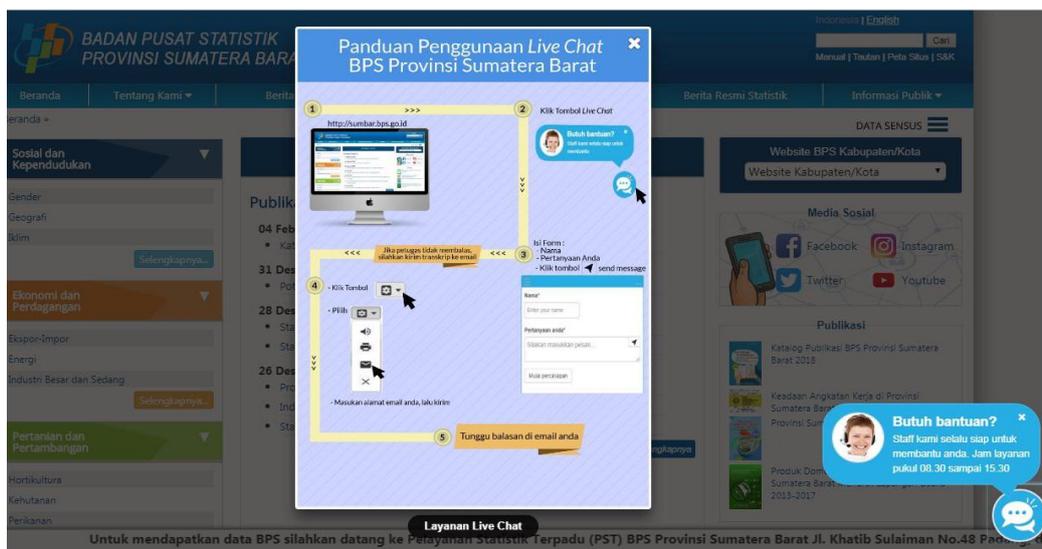
Teknologi informasi telah menjadi bagian dari kehidupan manusia saat sekarang ini. Dalam berbagai bidang, teknologi informasi berperan untuk menunjang setiap aktivitas kehidupan manusia serta mampu mempermudah setiap keperluan hidup manusia sehari-hari. Peran teknologi informasi dirasakan makin besar karena hampir semua bidang dalam organisasi dapat dilakukan melalui perantara teknologi informasi, salah satunya melalui internet.

Internet telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia di era digital ini. Dengan adanya internet, berbagai informasi yang kita butuhkan dapat dengan mudah dan cepat diterima. Saat ini pengguna internet di Indonesia mencapai 143 juta jiwa, terhitung desember 2018 (Internetworldstats, 2018).

Pada zaman serba modern saat sekarang ini sudah banyak instansi pemerintahan yang telah mengembangkan pelayanan masyarakat menggunakan layanan internet berupa website. Salah satu manfaat yang dirasakan adalah memberikan sarana bagi pemerintah/instansi dalam mengelola pemerintahan dan juga membantu dalam hubungan dengan masyarakat.

Perkembangan website saat ini telah digunakan oleh berbagai instansi sebagai media untuk menyampaikan informasi kepada publik yang dapat

diakses secara online, tak terbatas sampai disitu saja pada halaman website kini sudah ada yang menggunakan fasilitas berupa layanan obrolan langsung yang biasa disebut dengan *live chat*, dimana salah satunya adalah layanan *live chat* pada Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat dengan alamat domain [www.sumbar.bps.go.id](http://www.sumbar.bps.go.id). Dengan adanya layanan *live chat* ini masyarakat pengguna data statistik dapat dimudahkan dalam berkonsultasi seputar data yang ingin mereka cari tanpa perlu datang langsung ke Pusat Statistik Terpadu yang ada di kantor BPS Provinsi Sumatera Barat.



Gambar 1. Tampilan Website BPS Sumbar dengan fasilitas *live chat*. BPS Provinsi Sumatera Barat telah menggunakan layanan *live chat*, yaitu semenjak tahun 2011, dan pada bulan Agustus 2018 baru lah layanan *live chat* yang sekarang ini digunakan. Dari hasil wawancara penulis dengan pegawai di Pusat Statistik Terpadu, BPS Provinsi Sumatera Barat terpilih sebagai salah satu dari 5 BPS Provinsi se-Indonesia untuk menerapkan sistem *live chat* pada websitenya guna mendukung peningkatan fasilitas layanan

publik di BPS Provinsi Sumatera Barat. Masyarakat dapat berinteraksi/bertanya dengan petugas/operator *live chat* mengenai publikasi dan data yang diterbitkan BPS pada hari senin - jumat dalam jam kerja kantor. Fasilitas ini sangat membantu masyarakat dalam efisiensi waktu mencari data.

Sejak awal dioperasikan layanan *live chat*, masyarakat telah ikut berperan dalam pemanfaatan layanan ini, dapat dilihat dari tabel 1. yaitu pengguna yang berinteraksi terhadap sistem *live chat* pada website BPS Provinsi Sumatera Barat sebagai berikut :

Tabel 1. Data jumlah pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat tahun 2018 – 2019

No.	Bulan	Jumlah Pengguna	Jumlah Pengguna yang Terlayani
1.	Agustus	53	29
2.	September	104	63
3.	Oktober	115	77
4.	November	109	72
5.	Desember	94	64
6.	Januari	95	47
7.	Februari	128	92
8.	Maret	77	54
9.	April	79	56
10.	Mei	84	48
11.	Juni*	29	17

Sumber : BPS Provinsi Sumatera Barat

Dari Tabel 1. terlihat bahwa pengguna pada layanan *live chat* BPS Provinsi Sumatera Barat belum sepenuhnya terlayani, yang kemungkinan disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya adalah waktu tunggu yang lama dalam penggunaan layanan *live chat*. Hal ini akan sangat mempengaruhi kepuasan dari pengguna, karena salah satu tujuan diterapkannya sistem *live chat* pada website BPS Provinsi Sumatera Barat

adalah untuk memudahkan pengguna mendapatkan data yang mereka butuhkan. Apabila pengguna merasa puas terhadap layanan, maka tercapailah tujuan dari layanan *live chat* tersebut.



Gambar 2. Tampilan login *live chat* BPS Sumbar

Pada gambar 2 dapat dilihat tampilan dari sistem *live chat* pada website BPS Provinsi Sumatera Barat. Terdapat dua kolom yaitu kolom Nama dan Pertanyaan anda. Pada kolom Nama, pengguna diminta untuk menuliskan nama, pada kolom Email pengguna diminta untuk mengisi alamat email mereka dengan tujuan agar petugas dapat mengirim jawaban dari pertanyaan pengguna jikalau pengguna sudah menutup layanan/sudah tidak terhubung lagi dengan sistem *live chat*, namun apabila pengguna tidak mengisi alamat emailnya, pertanyaan akan tetap masuk ke sistem *live chat* tetapi jika petugas belum mengirim jawaban pertanyaan dari pengguna dan pengguna sudah menutup layanan *live chat* pada perangkat mereka maka jawaban yang dikirim petugas nantinya tidak akan sampai kepada pengguna.

Pada kolom Pertanyaan anda pada *live chat* berfungsi sebagai tempat menuliskan pertanyaan yang akan ditanyakan oleh pengguna kepada petugas *live chat*.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan model Delone and Mclean sebagai parameter untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan *live chat* ini. Dari Penelitian Kenti Yuliana (2016) Pada Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (D&M IS Success Model) ini, *information quality* mengukur kesuksesan Semantik, *System quality* mengukur kesuksesan Teknis. Menurut mosley (Nandi, Anwar dan Titi : 2017) untuk melakukan pengukuran yang akurat terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dapat dilakukan dengan cara melihat kualitas sistem informasi tersebut dari segi kualitas informasi meliputi *content/isi* dan keakuratan informasi, segi kualitas sistem meliputi tampilan, kemudahan pengguna, ketepatan waktu. Dimensi pengukuran pada model Delone and Mclean ini mencakup *information quality*, *system quality*, *service quality*, *use*, *user satisfaction* dan *net benefit*. Maka dari itu pada penelitian ini penulis menggunakan 4 dimensi pengukuran dari 6 dimensi yang terdapat pada model ini, yaitu : *information quality*, *system quality*, dan *service quality*. Sedangkan dua dimensi lainnya, yaitu *use*, dan *net benefit*, tidak digunakan pada penelitian ini.

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah dijelaskan di atas, dan karena belum adanya penelitian menyangkut kepuasan pengguna layanan *live chat* pada website BPS Provinsi Sumatera Barat, maka penulis

merasa penelitian mengenai kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan *live chat* tersebut perlu dilakukan. Oleh karena itu, maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Pengguna Data Melalui Layanan Live Chat Website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat Dengan Model Delone and McLean”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Masih banyaknya pengguna yang belum terlayani dengan baik yaitu sekitar 36% dari jumlah pengguna pada layanan *live chat* website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat dari bulan agustus 2018 sampai juni 2019.
2. Masih belum diketahui seberapa besar pengaruh layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat terhadap pengguna data statistik di Sumatera Barat.
3. Waktu tunggu yang singkat membuat para pengguna *live chat* kembali untuk menggunakan layanan *live chat*.
4. Kemudahan dan aksesibilitas pengguna layanan *live chat* ini menjadi tolak ukur keberhasilan suatu sistem informasi publik.

## **C. Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini perlu adanya pembatasan masalah sehingga penelitian lebih terarah dan lebih mudah dalam mencapai tujuan penelitian. Batasan masalah yang akan diteliti adalah sebagai berikut :

1. Layanan *live chat* yang akan diteliti adalah *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
2. Analisis pengaruh *information quality*, *system quality*, *service quality* terhadap kepuasan pengguna data terhadap layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
3. Sampel penelitian ini adalah pengguna data yang pernah menggunakan layanan *live chat* BPS Provinsi Sumatera Barat.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh faktor *information quality* dari metode Delone and Mclean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.
2. Adakah pengaruh faktor *system quality* dari metode Delone and Mclean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.
3. Adakah pengaruh faktor *service quality* dari metode Delone and Mclean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *information quality* dari model Delone and McLean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *system quality* dari model Delone and McLean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh faktor *service quality* dari model Delone and McLean terhadap kepuasan pengguna layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.

#### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi arsip dokumen yang bisa bermanfaat sebagai landasan untuk penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai informasi bagi pihak - pihak yang terlibat dalam mengembangkan layanan *live chat* website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat.
  - b. Sebagai gambaran tentang kualitas Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan layanan berupa informasi kepada pengguna data statistik.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

Teori-teori yang akan diuraikan dalam kajian teori ini adalah sebagai berikut: 1).Teknologi Informasi, 2).Internet dan Website, 3).*Live Chat* BPS Provinsi Sumatera Barat, 4).Model Delone and McLean.

##### **1. Teknologi Informasi**

###### **a. Defenisi Teknologi Informasi**

Teknologi informasi telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia di saat sekarang ini. Teknologi Informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dibidang informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (Abdul Kadir, 2013:2). Pendapat lain menyatakan bahwa Teknologi informasi tidak terbatas pada teknologi komputer (perangkat keras dan perangkat lunak) dalam memproses dan menyimpan informasi, melainkan juga mencakup teknologi komunikasi untuk mengirimkan informasi (Abdul Kadir, 2013:2).

Dari pendapat para ahli di atas dapat kita lihat bahwa teknologi informasi baik secara implisit maupun eksplisit tidak sekedar teknologi komputer, tetapi juga mencakup teknologi komunikasi. Dengan kata lain, yang disebut teknologi informasi adalah gabungan dari teknologi komputer dan teknologi komunikasi.

## b. Fungsi dan Manfaat Teknologi Informasi

### 1) Sumber Informasi

Internet sebagai sumber informasi tentang hal apapun yang akan membantu kehidupan masyarakat.

### 2) Mempermudah dan Mempercepat Pekerjaan

Keberadaan teknologi informasi khususnya internet dapat mempermudah dan mempercepat suatu pekerjaan.

## 2. Internet dan Website

### a. Pengertian Internet

Internet merupakan sebuah protokol komunikasi yang memungkinkan seluruh komputer di seluruh dunia berkomunikasi. Kata internet diambil dari kata TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol). TCP/IP dibuat oleh IETF (Internet Engineering Task Force). Inti dari protocol ini adalah pengalamatan komputer yang unik di seluruh dunia dengan format 167.20.5.6 disebut dengan IP Address.

Secara sederhana internet dapat diartikan sebagai kumpulan jaringan komputer diseluruh dunia, yang menghubungkan jutaan komputer. Pendapat ini mengartikan bahwa internet merupakan media komunikasi dan informasi modern yang dapat dimanfaatkan secara global oleh pengguna diseluruh dunia dalam interkoneksi antar jaringan komputer yang terbentuk melalui sarana berupa penyedia akses (*provider*) internet, sehingga internet sebagai media

informasi dapat menjadi sarana yang efektif dan efisien untuk melakukan pertukaran dan penyebaran informasi tanpa terhalang oleh jarak, perbedaan waktu dan juga faktor geografis bagi seseorang yang ingin mengakses informasi.

b. Fasilitas di Internet

Internet memberikan banyak kemudahan dalam pemanfaatan setiap fasilitas yang disuguhkan untuk di akses pengguna. Fasilitas yang terdapat di internet cukup banyak jenis dan kegunaannya sehingga dapat memberikan dukungan bagi kegiatan akademik, kalangan media massa, praktisi bisnis, keperluan pemerintahan, dan para peneliti. Fasilitas tersebut seperti *E-mail*, *Mailing list (milis)*, *Newsgroup*, *File Transfer Protocol (FTP)*, *Internet Relay Chat*, *USEnet*, *Bulletin Board Service (BBS)*, *Internet Telephony*, *Internet Fax*, *Layanan Multimedia (WWW)*.

c. Pengertian Website

*Website* merupakan kumpulan dari halaman–halaman yang berhubungan dengan file–file lain yang saling terkait. Dalam sebuah *website* terdapat satu halaman yang dikenal dengan sebutan *homepage*. *Homepage* adalah sebuah halaman yang pertama kali dilihat ketika seseorang mengunjungi sebuah *website* (Gregorius, 2000:30).

*Website* merupakan kumpulan halaman web yang saling terhubung dan file–filenya saling terkait. Web terdiri dari *page* atau

halaman, dan kumpulan halaman yang dinamakan *homepage*. *Homepage* berada pada posisi teratas dengan halaman terkait berada di bawahnya. Halaman di bawah *homepage* disebut *child page* yang berisi *hyperlink* ke halaman lain dalam web.

### **3. Live Chat BPS Provinsi Sumatera Barat**

Badan Pusat Statistik adalah Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik, yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomer 7 Tahun 1960 tentang Statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang Statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik.

Peranan yang harus dijalankan oleh BPS adalah 1). Menyediakan kebutuhan data bagi pemerintah dan masyarakat. Data didapatkan dari kegiatan sensus atau survei yang dilakukan sendiri dan juga dari departemen atau lembaga pemerintahan lainnya sebagai data sekunder, 2). Membantu kegiatan statistik di departemen, lembaga pemerintah atau institusi lainnya, dalam membangun sistem perstatistikan nasional, 3). Mengembangkan dan mempromosikan standar teknik dan metodologi statistik, dan menyediakan pelayanan pada bidang pendidikan dan pelatihan statistik, 4). Membangun kerjasama dengan institusi

internasional dan negara lain untuk kepentingan perkembangan statistik Indonesia.

Secara garis besar data yang disajikan oleh BPS meliputi berbagai bidang diantaranya yaitu 1). Sosial dan Kependudukan, bidang sosial dan kependudukan ini mencakup penduduk berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, letak geografi suatu daerah serta keadaan iklim cuaca daerah Sumatera Barat. 2). Ekonomi dan Perdagangan, dibidang ini mencakup tentang aktivitas dan komoditas barang ekspor impor, energi, kemudian data tentang industri kecil sampai industri besar. 3). Pertanian dan Pertambangan, bidang ini mencakup tentang hortikultura, kehutanan dan perikanan.

Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat memiliki layanan informasi dan publikasi melalui internet dalam bentuk website dengan alamat domain [www.sumbar.bps.go.id](http://www.sumbar.bps.go.id) serta dilengkapi dengan fasilitas obrolan langsung yang dikenal dengan sebutan *live chat* yang dirancang khusus untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Dengan adanya fasilitas *live chat* ini masyarakat dapat berinteraksi langsung dengan petugas/operator seputar data atau publikasi statistik tanpa harus datang langsung ke bagian Pelayanan Statistik Terpadu yang ada di BPS Provinsi Sumatera Barat. Layanan obrolan langsung ini tentu mempermudah para pengguna yang dalam mendapatkan data yang mereka butuhkan, sehingga lebih efisien waktu dan efektif dalam memberikan pelayanan.



Gambar 3. Icon *live chat* pada website BPS

Untuk mengakses layanan

BPS Provinsi Sumatera Barat sangatlah mudah pengguna hanya perlu mengunjungi halaman website BPS Sumatera Barat, pada bagian kiri bawah tampilan web terdapat *icon live chat*, kemudian klik *icon* tersebut, lalu isikan nama pengguna dan pertanyaan yang akan ditanyakan. Layanan ini dapat di akses pada hari senin sampai jumat pada pukul 08.30 – 15.30. pertanyaan yang diajukan pengguna akan di jawab oleh operator *live chat* yang sedang bertugas.

Gambar 4. *Login* pengguna *live chat*

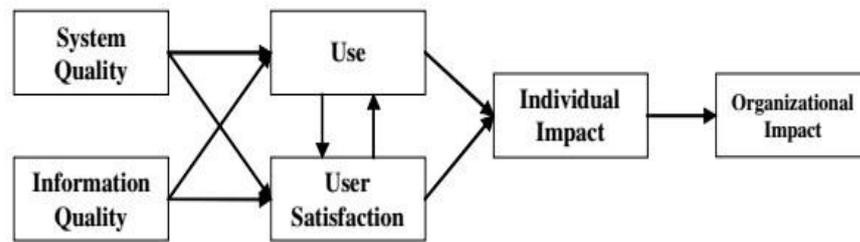
Apabila petugas tidak membalas pesan dari pengguna, maka pengguna dapat memilih kirim transkrip ke email. Jadi balasan dari petugas *live chat* akan di kirimkan ke email pengguna walaupun pengguna sudah tidak aktif di sistem *live chat*.



Gambar 5. Opsi kirim balasan ke email pengguna *live chat*

#### 4. Model DeLone and McLean

DeLone dan McLean melakukan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui aspek-aspek yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi. Model DeLone dan McLean menjelaskan bahwa pengukuran kesuksesan sistem informasi dikategorikan dalam 6 kategori besar, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasional (DeLone dan McLean, 1992).

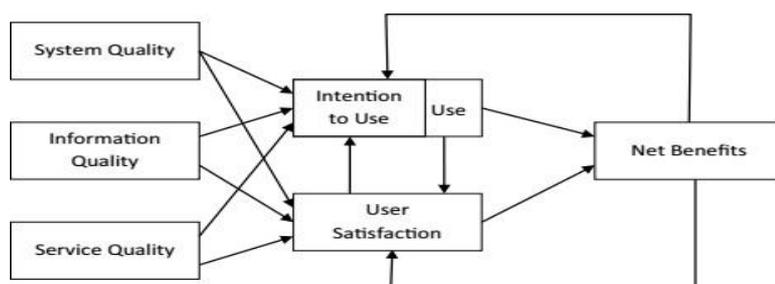


Gambar 6. Model *IS Success* DeLone dan McLean

Sumber : The DeLone and McLean Model of Information Systems Success : A Ten-Year Update (2003)

DeLone dan McLean menyempurnakan model *IS Success* mereka pada tahun 2003. Adapun penyempurnaan yang dilakukan oleh DeLone dan McLean adalah sebagai berikut :

- 1) Menambahkan variabel kualitas layanan (*service quality*)
- 2) Menggabungkan variabel dampak individu dan dampak organisasional menjadi manfaat bersih (*net benefits*)
- 3) Menambahkan aspek keinginan untuk menggunakan (*intention to use*) pada variabel penggunaan (*use*) untuk mengukur perilaku pengguna.
- 4) Menambahkan umpan balik dari variabel manfaat bersih (*net benefits*) ke variabel pengguna (*use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Gambar 7. Penyempurnaan model DeLone dan McLean (2003)

Sumber : The DeLone and McLean Model of Information Systems  
Success : A Ten-Year Update (2003)

Komponen utama model DeLone dan McLean dalam pengukuran kesuksesan sistem informasi sebagai berikut :

1) Kualitas Sistem (*system quality*)

Kualitas sistem diartikan sebagai ukuran dari suatu sistem dalam melakukan pemrosesan informasi (Krasniqi, E., Hyseni, D., & Cico, B. : 2019). Kualitas sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem itu sendiri, baik *software* maupun *hardware*. Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean 1992). Kualitas sistem adalah karakteristik yang diinginkan dari suatu sistem informasi (DeLone dan McLean 2016). Sebagai contoh adalah kemudahan penggunaan, fleksibilitas sistem, realibilitas sistem, dan kemudahan untuk dipelajari. Kualitas sistem diukur secara subyektif oleh pemakai, sehingga kualitas sistem yang digunakan adalah kualitas sistem persepsian (*perceived system quality*).

Menurut Michel, S., & Cocula, F. (2017) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa dari anggapan pengguna sistem informasi, kualitas sistem dengan dimensi utama yaitu aksesibilitas, keandalan,

fleksibilitas, waktu respon dan itegrasi memiliki hubungan terkait dengan kesuksesan sistem informasi.

Pengukuran kesuksesan sistem informasi bisa bervariasi tergantung dengan tujuan dari penerapan sistem informasi, oleh karena itu tidak ada ukuran pasti untuk kualitas sistem yang universal. Adapun pengukuran yang direkomendasikan adalah *ease of learning, ease of use, availability, response time, system reliability, flexibility, personalizability, system interactivity*, dan *system security* (DeLone and McLean 2016).

Dari penelitian Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013) diketahui bahwa variabel bebas yang paling banyak dielajari adalah karakteristik dari pengguna sistem khususnya sikap terhadap sistem, dan pengalaman menggunakan teknologi.

## 2) Kualitas informasi (*information quality*)

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem (DeLone and McLean 2016). Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Sama halnya dengan kualitas sistem, kualitas informasi yang dimaksud adalah kualitas informasi yang diukur secara subyektif oleh pemakai sehingga disebut sebagai kualitas informasi persepsi (*perceived information quality*). Contoh pengukuran adalah relevansi, mudah dipahami, akurat, ringkas, lengkap, dan dapat digunakan.

Menurut McLean, G., & Wilson, A. (2016) dalam penelitiannya mengatakan bahwa Kualitas informasi yang didapatkan dari situs pendukung bisnis cukup penting untuk pelanggan dan bisnis itu sendiri. Dari komentar responden diketahui bahwa kualitas informasi salah satu hal yang menentukan keputusan mereka untuk menggunakan situs layanan bisnis tersebut.

Sistem informasi atau website diharapkan dapat memberikan informasi yang berharga kepada pengguna, karena hal tersebut sangat membantu pengguna dalam mempersingkat waktu mendapatkan informasi atau menyelesaikan tugas (McLean, G. J. 2017).

Sama halnya dengan kualitas sistem, pengukuran kualitas informasi juga bervariasi tergantung dengan tipe dan tujuan penggunaan sistem informasi. Namun kunci utama dalam pengukuran kualitas informasi yang digunakan telah konsisten. Adapun pengukuran yang dianjurkan adalah *relevance*, *usefulness*, *understandability*, *accuracy*, *reliability*, *currency*, *completeness*, dan *timeliness* (DeLone and McLean 2016).

### 3) Kualitas layanan (*service quality*)

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personil (DeLone dan McLean 2016). Kualitas layanan sebagai

sebuah perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima. Menurut DeLone and McLean (2003) ada tiga komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan yaitu jaminan (*assurance*), jaminan kualitas yang diberikan sistem, empati (*system empathy*) yaitu kepedulian sistem terhadap pengguna, *system responsiveness* yaitu kualitas respon sistem terhadap aksi yang dilakukan oleh pengguna.

Kualitas layanan lebih mengarah kepada kualitas yang diberikan oleh staf atau pendukung sistem informasi, sedangkan kualitas sistem adalah kualitas teknis sistem informasi itu sendiri. Adapun pengukuran yang direkomendasikan oleh DeLone and McLean adalah *reliability*, *empathy*, *responsiveness*, *contact*, dan *interactivity*.

Menurut , Song, Di Benedetto, and Song dalam Elliot, S., Li, G., & Choi, C. (2013) mengatakan bahwa perlunya kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan sehingga tingkat keberhasilan suatu sistem informasi/layanan menjadi meningkat. Selain itu, Salah satu faktor penting yang dinilai pelanggan dari kualitas layanan suatu sistem informasi yaitu kualitas layanan berupa informasi (Aburas, R., & Ab Hamid, N. R. ; 2013).

#### 4) Kepuasan Pengguna (*Satisfaction*)

Kepuasan pengguna memegang peranan penting terhadap penggunaan dan pemanfaatan layanan *live chat*. Menurut Oxford

Advanced Learner's Dictionary (2000) kepuasan adalah perasaan senang yang dimiliki ketika mencapai sesuatu atau ketika sesuatu yang diinginkan benar-benar terjadi (Fandy&Gregorius, 2011:292). Keterlibatan pengguna dalam pemanfaatan teknologi sistem informasi sangat menentukan keberhasilan sebuah kualitas sistem dan informasi yang diproduksinya. Kualitas merupakan sebagian dari tujuan dan meningkatkan kualitas hal terpenting yang dilakukan lembaga mana pun (Edward Sallis, 2002:1). Pengukuran yang akurat terhadap kepuasan pengguna sistem dapat dilakukan dengan melihat kualitas sistem informasi tersebut.

## **B. Penelitian Relevan**

1. Penelitian yang dilakukan oleh Pujo Hari Saputro, A. Djoko Budiyanto, Alb. Joko Santoso (2015) yang berjudul “Model Delone and McLean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan” mengatakan bahwa Pemerintah Kota Pekalongan saat ini sudah menjadi salah satu kota percontohan dalam penggunaan *E-government* di Indonesia, banyak sistem sudah diterapkan dan berhasil membantu dalam pelayanan pemerintah kota kepada masyarakat dan juga mempermudah dalam pekerjaan pegawai pemerintahan. Metode DeLone and McLean yaitu metode yang mempunyai 6 variabel evaluasi yaitu: *information quality, system quality, service quality, use, user satisfaction dan net benefit*. Metode DeLone and McLean akan digunakan sebagai model mengukur kesuksesan *Egovernment* dalam penggunaannya untuk

membantu kinerja pegawai pemerintahan kota pekalongan. Dengan model ini diharapkan dapat diketahui komponen-komponen yang mendukung atau menghambat dalam penggunaan *E-government*, sehingga ke depan diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Graeme Mclean, Kofi Osei-Frimpong (2017) yang berjudul “ Examining satisfaction with the experience during a *live chat* service encounter-implications for website providers” mengatakan bahwa Sistem *live chat* online memungkinkan pelanggan untuk mencari informasi terkait layanan dari suatu organisasi melalui media sinkron berbasis online dengan perwakilan layanan manusia yang memberikan jawaban melalui media tersebut. Dengan menggunakan survei berbasis web yang melibatkan 302 responden pengalaman layanan *live chat* kehidupan nyata dengan penyedia jaringan telepon seluler di Inggris dan melalui penggunaan pemodelan persamaan struktural, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami variabel-variabel yang mampu mempengaruhi suatu kepuasan pelanggan dengan pengalaman mereka selama pertemuan layanan *live chat* online. Hasil menunjukkan pentingnya kualitas layanan, kualitas informasi dan variabel kualitas sistem yang mempengaruhi kepuasan dengan pengalaman, sedangkan pengaruh tersebut tergantung pada tujuan penggunaan. Selain itu, hasilnya menguraikan peran emotikon, keberadaan gambar perwakilan layanan, respons 'kalengan' otomatis dan keberadaan estimasi waktu

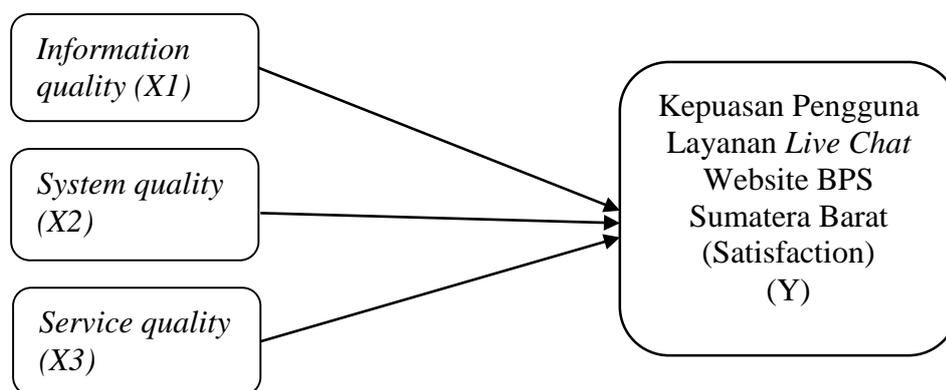
respons dalam memoderasi pengaruh kualitas layanan, kualitas informasi dan variabel kualitas sistem pada kepuasan dengan pengalaman.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Megawati dan Nur'aini Maftukhah (2017) yang berjudul “Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Menggunakan Model Delone and Mclean (Studi Kasus : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru) mengatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Pekanbaru adalah Dinas yang bertugas melaksanakan kebijakan dibidang fasilitasi pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pendataan dan pengolahan data pada Dinas tersebut menggunakan sistem yang diberi nama Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Dalam penerapannya masih banyak ditemukan berbagai masalah. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kesuksesan SIAK, dan untuk mengetahui variabel mana yang paling berpengaruh dalam kesuksesan SIAK. Pada penelitian ini metode yang digunakan untuk menganalisis Kesuksesan penerapan SIAK adalah model *DeLone and McLean* dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, dan manfaat-manfaat bersih. Hasil tingkat kesuksesan sistem dilihat dari masing-masing variabel yaitu kualitas sistem memperoleh nilai 58,38%, kepuasan pengguna 59,58%, manfaat-manfaat bersih 58,96%, dan kualitas informasi memperoleh nilai paling tinggi yaitu 60,63%. Berdasarkan uji regresi linear berganda didapat nilai sebesar 78,88%, ini menunjukkan

bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel manfaat-manfaat bersih.

### C. Kerangka Berfikir

Secara skematis, kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 8. Kerangka Berfikir

Pada gambar 8. Dapat dilihat kerangka berfikir dari penelitian ini, sebagai berikut :

1. Variabel *Information quality* ( $X_1$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Variabel *System quality* ( $X_2$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
3. Variabel *Service quality* ( $X_3$ ) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

### D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka dan kerangka konseptual diatas, dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

1. Faktor *Information quality* yang merupakan bagian dari metode Delone and McLean berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.
2. Faktor *System Quality* yang merupakan bagian dari metode Delone and McLean berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.
3. Faktor *Service quality* yang merupakan bagian dari metode Delone and McLean berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna layanan *live chat* website BPS Provinsi Sumatera Barat.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil uji statistik memperlihatkan bahwa pengguna layanan *live chat* di BPS Propinsi Sumatera Barat cukup puas dengan kualitas informasi layanan *live chat* ini. Dengan nilai rata-rata sebesar 3,92 (Tabel 14), secara keseluruhan, aspek relevansi, keandalan, kelengkapan, *understandability* dan kegunaan layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Sumbar.
2. Kualitas Sistem cukup baik dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan *live chat* di BPS Sumbar dari hasil penelitian didapatkan nilai rata-rata kualitas sistem sebesar 3,59 (Tabel 15). Artinya, secara keseluruhan, kemudahan penggunaan, waktu merespon, keandalan sistem, fleksibilitas, keamanan sistem layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Sumbar.
3. Nilai rata-rata Kualitas layanan sebesar 3,54 (Tabel 16) dapat dikatakan sudah cukup baik dalam memenuhi kepuasan pengguna layanan *live chat* di BPS Sumatera Barat. Artinya, secara keseluruhan,

4. jaminan, kepedulian, respon layanan ini cukup memuaskan kebutuhan pengguna yang mengakses *live chat* di BPS Sumbar.
5. Dari hasil uji statistik memperlihatkan bahwa pengguna layanan *live chat* di Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat cukup puas dengan pelayanan yang diterima, dengan nilai rata-rata kepuasan pengguna sebesar 3.90 (Tabel 17).
6. Hasil uji regresi berganda menunjukkan bahwa Model Delone and McLean yaitu variabel Kualitas informasi dan Kualitas Sistem berpengaruh signifikan secara positif terhadap kepuasan pengguna, namun variabel Kualitas Layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dan pembahasan yang telah dikemukakan diatas, ada beberapa saran dari penulis sebagai berikut:

1. Untuk pelayanan dari petugas *Live chat* sudah baik namun perlu diperhatikan lagi mengenai respon petugas agar pengguna tidak terlalu lama menunggu tanggapan dari petugas.
2. Untuk peneliti berikutnya agar dapat memperkaya penelitian ini dengan meneliti kontribusi variabel lain yang kemungkinan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna layanan *live chat* pada website Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Barat

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Kadir & Terra Ch. Triwahyuni. 2013. *Pengantar Teknologi Informasi Edisi Revisi*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Aburas, R., & Ab Hamid, N. R. (2013). Measurement models of Information Service Quality: A study on the banking sector. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 2(5), 74-79.
- Dedi Wahyudi Putra. 2018. *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Dengan Metode Webqual 4.0 (Studi Kasus : Stikes YPAK Padang)*. Jurnal Vokasional Teknik Elektronika & Informatika.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Elliot, S., Li, G., & Choi, C. (2013). Understanding service quality in a virtual travel community environment. *Journal of Business Research*, 66(8), 1153-1160.
- Fandy Tjiptono & Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.
- Gregorius Agung. (2000). *Membuat Homepage Interaktif Dengan CGI/Perl*. Jakarta: PT. Elex Media Koputindo.
- <https://sumbar.bps.go.id/menu/1/informasi-umum.html#masterMenuTab1>  
(4 Maret 2019)
- <https://www.internetworldstats.com/asia.htm>  
(4 Maret 2019)
- <https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/07/17-pengertian-website-menurut-para-ahli.html> (21 Mei 2019)
- Krasniqi, E., Hyseni, D., & Cico, B. (2019, June). An Evaluation of e-Education System in Kosovo based on DeLone and McLean IS Success Model. In *2019 8th Mediterranean Conference on Embedded Computing (MECO)* (pp. 1-4). IEEE.
- McLean, G. J. (2017). Investigating the online customer experience—a B2B perspective. *Marketing Intelligence & Planning*, 35(5), 657-672.

- McLean, Graeme & Frimpong, Kofi Osei. 2017. *Examining satisfaction with the experience during a live chat service encounter- implications for website providers*. Article in *Computers in Human Behavior*. Hlm 6--9.
- McLean, G., & Wilson, A. (2016). Evolving the online customer experience... is there a role for online customer support?. *Computers in Human Behavior*, 60, 602-610.
- Michel, S., & Cocula, F. (2017). Impact of the Three IS Qualities On User Satisfaction in an Information-Intensive Sector. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 20(2), 85-101.
- Petter, S., DeLone, W., & McLean, E. R. (2013). Information systems success: The quest for the independent variables. *Journal of management information systems*, 29(4), 7-62.
- Pujo Hari Saputro, A. Djoko Budiyanto & Alb. Joko Santoso. 2015. *Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-goverment Kota pekalongan*. Scientific Of Journal Informatics. Hlm 1.
- Riduwan & Engkos Ahmad Kuncoro. 2017. *Cara Mudah Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur) Lengkap dengan Contoh Tesis dan Perhitungan SPSS 17.0*. Bandung: Alfabeta.
- Sallis, Edward. 2002. *Total Quality Management in Education Third Edition*. London: Kogan Page Ltd.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syofian Siregar. 2017. *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi dengan Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS versi 17*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yuliana, K. (2016). Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean Untuk Evaluasi Sistem Informasi Pos Pada Pt. Pos Indonesia (Persero) Divisi Regional Vi Semarang. *INFOKAM*, 12(2).