

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini akan dilakukan pada pengguna software Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD). Penelitian ini dibatasi lokasinya hanya pada Sub bagian akuntansi / keuangan di wilayah Pemerintah Provinsi Lampung, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah dan Pemerintah Kabupaten Pesawaran. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara empiris Pengaruh Tingkat Kepuasan Pengguna Software Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) terhadap Efisiensi Dan Efektifitas Kerja Pengguna Sistem Informasi. Dalam menganalisis pengaruh tingkat kepuasan pengguna ini, peneliti menggunakan variabel Kelengkapan Fungsi/ Fitur, Keandalan, Kemudahan Penggunaan, Inovasi, Keamanan dan Flesibilitas.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1. Rancangan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *eksplanatori* (penjelasan). Penelitian *eksplanatori* adalah penelitian yang bertujuan menjelaskan hubungan antara dua variabel atau lebih secara kuantitatif melalui pengujian hipotesa.

Sedangkan pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yakni prosedur penelitian yang menghasilkan data-data penelitian berupa angka-angka statistik yang akan dijadikan bahan analisis. Data-data yang dikumpulkan berupa angka-angka hasil penyebaran kuesioner.

### 3.2.2. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel atau konstruk dengan cara memberikan arti, atau menspesifikasikan kegiatan, ataupun operasional memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur konstruk (*constructs*) atau variabel tersebut (Kerlinger dalam Sugiyono, 2011:38). Definisi operasional variabel diukur untuk memberikan gambaran bagaimana variabel atau konstruk tersebut diukur.

Berdasarkan dari rumusan masalah yang telah dikemukakan maka variabel yang akan digunakan dalam analisis penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Variabel terikat (Y) yaitu variabel efisiensi (Y<sub>1</sub>) dan efektivitas (Y<sub>2</sub>).
  - a. Efisiensi meliputi seberapa besar tingkat manfaat yang diberikan oleh pemakai sumber daya teknologi informasi yang telah diinvestasikan terhadap kinerja operasi organisasi secara keseluruhan. Adapun indikator-indikator untuk menilai efisiensi adalah :
    - Cepat : efisiensi waktu;
    - Akurat : efisiensi target;
    - Murah: efisiensi biaya;
    - Mudah : efisiensi tenaga dan pikiran.
  - b. Efektivitas difokuskan pada peranan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dimana sistem informasi yang

dihasilkan mempunyai kemampuan implementasi dan kapasitas penyajian informasi sesuai dengan yang diharapkan pengguna sistem informasi. Adapun indikator-indikator untuk menilai efektivitas adalah :

- Kualitas sistem;
- Kualitas informasi;
- Penggunaan;
- Keuntungan organisasi.

2) Variabel bebas (X) terdiri dari :

a. Kelengkapan fungsi/fitur ( $X_1$ ) merupakan keberadaan fungsi/fitur yang lengkap seperti informasi dan data yang ditampilkan pada aplikasi sistem akuntansi dengan tujuan untuk mempermudah dan menunjang proses pemanfaatan bagi karyawan. Adapun indikator-indikator yang digunakan adalah:

1. Fitur-fitur pada aplikasi sistem akuntansi sesuai dengan tugas yang dibebankan instansi.
2. Fitur-fitur pada aplikasi sistem akuntansi cukup lengkap untuk mendukung pekerjaan karyawan.
3. Fitur-fitur pada aplikasi sistem akuntansi mempermudah tugas karyawan.
4. Fitur-fitur pada aplikasi sistem akuntansi membantu menyelesaikan tugas lebih baik.

b. Keandalan ( $X_2$ ) merupakan ketangguhan atau kemampuan aplikasi sistem akuntansi untuk dapat beroperasi tanpa mengalami gangguan (*error*) yang berarti dalam jangka waktu lama serta handal dalam proses

pengambilan, pengolahan, dan penyajian informasi dan data dengan tingkat kebenaran/keyakinan yang baik. Disamping itu, aplikasi sistem akuntansi juga dapat menampilkan data dan informasi yang dibutuhkan secara tepat waktu dan selalu baru sesuai dengan standar yang berlaku di organisasi. Indikator-indikator yang digunakan adalah:

1. Aplikasi sistem akuntansi jarang mengalami gangguan (*hang*) ketika digunakan karyawan.
  2. Aplikasi sistem akuntansi selalu siap digunakan oleh karyawan setiap saat.
  3. Laporan-laporan yang dihasilkan aplikasi sistem akuntansi mampu disajikan dengan baik.
  4. Laporan-laporan yang dihasilkan aplikasi sistem akuntansi sesuai dengan data sebenarnya.
  5. Laporan-laporan yang dihasilkan aplikasi sistem akuntansi sesuai dengan standar yang berlaku di organisasi.
- c. Kemudahan penggunaan (X<sub>3</sub>) merupakan kemudahan yang dimiliki oleh aplikasi sistem akuntansi terutama dalam penampilan informasi, navigasi dan interaksi antara pengguna dengan sistem dimana fitur-fitur dalam sistem *user friendly*. Indikator-indikator yang digunakan adalah:
1. Aplikasi sistem akuntansi mudah digunakan karyawan.
  2. Aplikasi sistem akuntansi tidak memerlukan proses input data yang rumit.
  3. Aplikasi sistem akuntansi mudah dipelajari.

4. Laporan-laporan yang dihasilkan aplikasi sistem akuntansi mudah dibaca.
- d. Inovasi (X<sub>4</sub>), merupakan reputasi, kreasi, pembaruan, dan terobosan yang dimiliki dari aplikasi sistem akuntansi menyangkut perbandingan dengan organisasi lain dalam hal penyediaan informasi serupa. Adapun indikator-indikator yang digunakan adalah:
1. Penggunaan aplikasi sistem akuntansi merupakan terobosan baru dibandingkan instansi lain.
  2. Penggunaan aplikasi sistem akuntansi merupakan wujud dalam mengikuti perkembangan teknologi komunikasi.
  3. Aplikasi sistem akuntansi yang digunakan lebih baik dibandingkan aplikasi lain yang sejenis.
- e. Keamanan (X<sub>5</sub>) merupakan kemampuan sekuriti sistem informasi dalam menghadapi kemungkinan masuknya virus maupun perusakan atau penghapusan data. Indikator-indikator yang digunakan adalah:
1. Aplikasi sistem akuntansi mampu menjaga kerahasiaan data.
  2. Aplikasi sistem akuntansi memiliki sistem keamanan yang membuat setiap orang tidak bisa mengaksesnya.
  3. Aplikasi sistem akuntansi aman dari ancaman virus.
  4. Aplikasi sistem akuntansi mampu menyimpan data dengan baik sehingga karyawan tidak khawatir data hilang atau rusak.
- f. Fleksibilitas (X<sub>6</sub>) merupakan kemampuan aplikasi sistem akuntansi untuk diimplementasikan pada segala jenis dan spesifikasi sistem komputer yang tersedia di pasaran termasuk kemampuannya untuk

digabungkan dengan penggunaan database yang tersedia lainnya.

Indikator-indikator yang digunakan adalah:

1. Aplikasi sistem akuntansi tidak membutuhkan komputer dengan spesifikasi tertentu.
2. Aplikasi sistem akuntansi dapat diimplementasikan di laptop maupun PC.
3. Aplikasi sistem akuntansi dapat diintegrasikan dengan segala macam database.

**Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Sub Variabel
Tingkat Kepuasan Pengguna Software Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) (X)	Kelengkapan fitur (X1)
	Keandalan (X2)
	Kemudahan Penggunaan (X3)
	Inovasi (X4)
	Keamanan (X5)
	Fleksibilitas (X6)
Efisiensi Dan Efektifitas Kinerja Pegawai (Y)	Efisiensi Kinerja Pegawai (Y1)
	Efektifitas Kinerja Pegawai (Y2)

Sumber: Supriyatna dan Jin (2006)

### 3.2.3. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

#### 3.2.3.1. Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2011:80). Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna software Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) bagian akuntansi /keuangan di wilayah Pemerintah

Provinsi Lampung, Pemerintah Kabupaten Lampung Tengah dan Pemerintah Kabupaten Pesawaran.

### 3.2.3.2. Teknik Pengambilan Sampel

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Sampel yang akan diteliti dilakukan dengan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* digunakan karena informasi yang akan diambil berasal dari sumber yang sengaja dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh peneliti (Sekaran, 2003). Kriteria pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah para pengguna Software Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) pada Sub bagian akuntansi / keuangan yaitu 1 (satu) orang pengguna Sistem Informasi Pengelolaan Keuangan Daerah (SIPKD) mewakili 1 (satu) Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Alasan peneliti hanya mengambil sampel pada sub bagian akuntansi / keuangan karena sampel tersebut dianggap sudah dapat mewakili secara keseluruhan masalah yang dirumuskan dalam penelitian.

**Tabel 3.1. Tehnik Pengambilan Sampel**

NO	POPULASI	JUMLAH SKPD	SAMPEL
1	Pemerintah Provinsi Lampung	36	36
2	Kabupaten Lampung Tengah	47	47
3	Kabupaten Pesawaran	44	44
<b>JUMLAH</b>		<b>127</b>	<b>127</b>

### **3.2.4 Teknik Pengumpulan Data**

Data merupakan keterangan yang dapat memberikan gambaran atas suatu keadaan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer, cara memperolehnya dengan menyebarkan kuesioner kepada instansi pemerintah daerah terkait dengan cara diberikan secara langsung kepada pihak yang bersangkutan. Jadi data bersumber pada informasi yang diberikan oleh pengguna software SIPKD pada Bagian Akuntansi / Keuangan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang ada di Pemerintah Provinsi Lampung, Kabupaten Lampung Tengah dan Kabupaten Pesawaran. Lokasi Penelitian terbatas pada wilayah Pemerintah Provinsi Lampung, Kabupaten Lampung Tengah dan Kabupaten Pesawaran untuk memudahkan peneliti memperoleh data-data yang dibutuhkan, dan agar hasil penelitian dapat dijadikan sebagai salah satu bahan pertimbangan dalam membuat keputusan tentang penerapan software sistem akuntansi instansi serta dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan penggunaan software sistem akuntansi instansi.

### **3.2.5 Metode Pengumpulan Data**

#### **3.2.5.1 Data Primer**

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumbernya, berupa persepsi (opini, sikap, pengalaman) secara individual dan kelompok, hasil observasi suatu kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian. Data primer pada penelitian ini meliputi jawaban responden melalui penyebaran kuesioner dan hasil wawancara.

Kuesioner merupakan penelitian dengan cara mengajukan daftar pertanyaan langsung kepada responden, yaitu Pengguna software SIPKD pada sub bagian



keuangan/akuntansi di lingkungan pemerintah Provinsi Lampung, Kabupaten Lampung Tengah dan Kabupaten Pesawaran.

Kuesioner ini terdiri dari dua bagian yaitu bagian A yang berisi pernyataan tentang keterangan pribadi responden, sedangkan bagian B berisi pernyataan yang merupakan penjabaran dari faktor – faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna software SIPKD terhadap efisiensi dan efektifitas kerja pengguna sistem informasi, dengan menggunakan skala tingkatan 1 sampai dengan 5 (sangat tidak setuju - sangat setuju).

Kuisisioner dalam penelitian ini diadopsi dari penelitian yang dilakukan oleh Virra (2014).

### **3.2.5.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung atau melalui media dan perantara. Adapun data sekunder yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*), dimana peneliti memperoleh data langsung dari pihak pertama (data primer). Pada penelitian ini yang menjadi subyek penelitian adalah pengguna software SIPKD di lingkungan Pemerintah Provinsi Lampung, Kabupaten Lampung Tengah dan Kabupaten Pesawaran. Pengumpulan data kuesioner dilakukan dengan teknik participant observation (keterlibatan langsung) dalam penyampaian dan pengumpulan kuesioner oleh peneliti.

### **3.2.6. Skoring dan Skala Pengukuran**

*Scoring* yaitu mengubah data yang bersifat kualitatif kedalam bentuk kuantitatif. Dalam penentuan skor ini digunakan skala *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk

mengukur sikap, pendapat dan persepsi sekelompok atau seseorang dengan fenomena sosial (Sugiyono, 2011:93). Untuk keperluan penelitian kuantitatif, maka jawaban responden dapat diberi skor. Dalam penentuan *scoring* ini dibagi dalam lima kategori penilaian, yaitu:

- a. Skor 1 diberikan untuk jawaban sangat tidak setuju
- b. Skor 2 diberikan untuk jawaban tidak setuju
- c. Skor 3 diberikan untuk jawaban netral
- d. Skor 4 diberikan untuk jawaban setuju
- e. Skor 5 diberikan untuk jawaban sangat setuju

Skor variabel ini digunakan untuk menentukan seberapa besar sebuah variabel direspon oleh responden. Sehingga dengan adanya skor ini dapat diketahui besarnya variabel tersebut secara kualitatif dalam mempengaruhi responden untuk memberikan tanggapan secara positif. Cara mencari rentang skor ini adalah dengan mengurangi jumlah skor terbesar – skor terkecil dibagi jumlah kelas. (Suharsimi, Arikunto. 2005)

### **3.2.7. Teknik Analisis Data**

#### **3.2.7.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Hasil penelitian yang valid bila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian yang diteliti. Untuk hasil yang reliabel, bila terdapat kesamaan data dalam waktu yang berbeda (Sugiyono, 2011:267-269).

Uji validitas dipergunakan untuk mengetahui tingkat kesesuaian dari instrumen kuesioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Uji validitas ini dilakukan

untuk mengetahui apakah item-item yang tersaji dalam kuesioner benar-benar mampu mengungkapkan dengan pasti apa yang akan diteliti. Suatu instrumen yang valid dapat mengukur sesuatu dengan tepat apa yang hendak diukur. Selanjutnya menurut Sugiono (2008:251) menyatakan bahwa untuk syarat minimum agar dianggap memenuhi syarat *valid* adalah kalau  $r_{hitung} \geq r_{table}$ . Jadi apabila korelasi antara butir-butir dengan skor total lebih besar dari  $r_{table}$  maka butir dalam instrumen tersebut dinyatakan valid.

Reliabilitas instrumen adalah kejituan atau ketepatan instrumen pengukur. Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran, apabila pengukuran dilakukan pada objek yang sama berulang kali dengan instrumen yang sama. Untuk menilai reliabilitas alat ukur dalam penelitian ini, digunakan rumus *Alpha Cronbach* yang di hitung dengan bantuan SPSS 20.0, sebuah instrumen dikatakan memiliki reabilitas yang tinggi jika nilai *Cronbach's Coefficient Alpha*  $> 0,6$  dan *Cronbach's Alpha If Item Deleted*  $<$  *Cronbach's Coefficient Alpha*, (Gozali, 2009:133).

### 3.2.7.2 Uji Asumsi Klasik

Sebelum model regresi digunakan untuk menguji hipotesis, diperlukan uji asumsi klasik untuk memastikan bahwa model telah memenuhi kriteria BLUE (*Best Linear Unbiased Estimator*). Adapun uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1) Uji Normalitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal. Cara mendeteksi residual memiliki distribusi normal atau tidak yaitu dengan analisis grafik.

### 2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik multikolinearitas yaitu adanya hubungan linear antar variabel bebas dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi variabel bebas. Pendeteksiannya dilakukan dengan menggunakan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai  $VIF < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas, sebaliknya jika nilai  $VIF > 10$  maka terjadi multikolinearitas (Ghozali, 2006).

### 3) Uji Heteroskedastisitas

Pengujian ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap maka disebut Homokedastisitas dan jika berbeda maka disebut Heteroskedastisitas. Model yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas. Pendeteksiannya dilakukan dengan melihat grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED (*Z predictor*) dengan residualnya SRESID (*standardized residual*). Deteksi terjadinya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat penyebaran titik-titik pada sumbu Y. Jika data tersebut baik di atas maupun di bawah sumbu Y, maka

dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas (Ghozali, 2006).

#### 4) Uji Autokorelasi

Uji Autokorelasi bertujuan menguji dalam suatu model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode  $t$  dengan kesalahan pada periode  $t-1$  (sebelumnya). Jika terjadi korelasi maka dinamakan ada problem autokorelasi. Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Uji autokorelasi dilakukan dengan menggunakan uji Durbin-Watson (D-W), dengan tingkat kepercayaan  $\alpha = 5\%$ . Apabila D-W terletak antara  $-2$  sampai  $+2$  maka tidak ada autokorelasi

### 3.3 Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh tiap variabel independen terhadap variabel dependen. Model yang digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang diajukan dinyatakan sebagai berikut:

$$Y1 : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e \dots \dots \dots (1)$$

$$Y2 : \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + \beta_6 X_6 + e \dots \dots \dots (2)$$

Keterangan:

Y1	: Efisiensi SAI
Y2	: Efektivitas SAI
$\beta_0$	: Konstanta
$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5, \beta_6$	: Koefisien regresi
X1, X2, X3, X4, X5, X6	: Faktor-faktor kepuasan pengguna
e	: <i>Error</i>

Nilai koefisien regresi sangat menentukan sebagai dasar analisis. Hal ini berarti jika koefisien beta bernilai positif (+) maka dapat dikatakan terjadi pengaruh searah antara variabel bebas dengan variabel terikat, demikian pula sebaliknya,

bila koefisien nilai beta bernilai negatif (-) hal ini menunjukkan adanya pengaruh negatif dimana kenaikan nilai variabel bebas akan mengakibatkan penurunan nilai variabel terikat.

Dalam analisis regresi ada 3 analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis (Ghozali, 2007), yaitu:

### 3.3.1 Uji t

Uji - t menentukan seberapa besar pengaruh variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat.

$$H_0: b_1 = b_2 = 0$$

Artinya secara parsial tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ ) yaitu, berupa variabel Kelengkapan Fungsi/Fitur, Keandalan, Kemudahan Penggunaan, Inovasi, Keamanan, dan Fleksibilitas terhadap Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Sistem Informasi (Y).

$$H_0 : b_1, b_2, b_3, b_4, b_5, b_6 \neq 0$$

Artinya secara parsial terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ ) yaitu, berupa Kelengkapan Fungsi/Fitur, Keandalan, Kemudahan Penggunaan, Inovasi, Keamanan, dan Fleksibilitas terhadap Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Sistem Informasi (Y). Kriteria pengambilan keputusan :

$$H_0 \text{ diterima jika } t \text{ hitung} < t \text{ tabel, pada } \alpha = 5 \%$$

$$H_a \text{ diterima jika } t \text{ hitung} > t \text{ tabel, pada } \alpha = 5 \%$$

### 3.3.2 Uji - F

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel independen secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = b_5 = b_6 = 0$$

Artinya secara simultan tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ ) yaitu, berupa Kelengkapan Fungsi/Fitur, Keandalan, Kemudahan Penggunaan, Inovasi, Keamanan, dan Fleksibilitas terhadap Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Sistem Informasi (Y).

$$H_0 : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq b_5 \neq b_6 \neq 0$$

Artinya secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel ( $X_1, X_2, X_3, X_4, X_5, X_6$ ) yaitu, berupa Kelengkapan Fungsi/Fitur, Keandalan, Kemudahan Penggunaan, Inovasi, Keamanan, dan Fleksibilitas terhadap Efisiensi dan Efektivitas Kerja Pengguna Sistem Informasi (Y). Kriteria pengambilan keputusan :

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5 \%$

$H_a$ , diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5 \%$

### 3.3.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) dipakai untuk menunjukkan besarnya sumbangan variabel X terhadap variabel Y ( Simamora, 2004 ). Nilai  $r^2$  berada di antara 0 dan 1 artinya yaitu bila  $r^2 = 1$ , artinya menunjukkan variabel bebas mampu menjelaskan kepuasan pengguna sebesar 100% dan pendekatan model yang digunakan adalah tepat. Bila  $r^2 = 0$ , artinya menunjukkan bahwa variabel bebas

tidak mampu menjelaskan kepuasan pengguna. Semakin tinggi nilai  $r^2$  atau semakin mendekati 1, semakin baik model tersebut digunakan untuk memprediksi efisiensi dan efektifitas akhir.