

**ANALISIS PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, PERSEPSI
KEMUDAHAN PENGGUNAAN, KUALITAS INFORMASI,
KUALITAS SISTEM, PERSEPSI MANFAAT TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNAAN SERTA DAMPAKNYA
TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA
APLIKASI VIU**

Oleh:
Jenny Natalia
Dahlia Br Ginting¹

E-mail : dahliaginting@yahoo.co.id¹

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi VIU dan dampaknya terhadap loyalitas pengguna.

Responden dalam penelitian ini adalah pengguna Viu di provinsi Jawa Barat dan teknik sampling yang digunakan teknik *non-probability sampling* dengan metode *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 270 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuisioner. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah Skala Likert. Analisis yang dilakukan yaitu analisis deskriptif dan menggunakan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Demikian juga kelengkapan fitur, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan persepsi manfaat secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Besarnya pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat penggunaan aplikasi Viu secara simultan terhadap kepuasan pengguna sebesar 57.2% .

Hasil penelitian juga menunjukkan adanya pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna secara parsial terhadap loyalitas. Demikian juga kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas. Besarnya pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat dan kepuasan pengguna aplikasi Viu secara simultan terhadap loyalitas pengguna sebesar 50.4% .

Kata kunci : pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan penggunaan, aplikasi Viu

1 PENDAHULUAN

Perkembangan dunia hiburan (*entertainment*) terjadi secara pesat di berbagai belahan dunia, tak terkecuali di Indonesia. Maraknya perkembangan dunia hiburan tidak terlepas dari dukungan media elektronik dan teknologi. Seiring dengan kemajuan elektronik dan teknologi, dunia hiburan juga menjadi semakin maju. Berbagai jenis acara-acara yang

ditampilkan pada media massa pun sangat mudah disaksikan oleh para penggemarnya. Media massa dan stasiun TV berlomba untuk menampilkan acara-acara atau siaran-siaran yang menarik perhatian para pemirsa, seperti *Talk Show*, film, sinetron, drama Asia dan yang lainnya.

Kemajuan teknologi yang ada sekarang, memudahkan konsumen untuk dapat mengetahui apa saja dunia hiburan yang sedang dan yang akan ditayangkan di negara lain. Aplikasi Viu menyediakan jasa mengunduh video secara offline seperti *youtube* melalui *website* aplikasinya.

Aplikasi Viu adalah layanan video over-the-top (OTT) yang dioperasikan oleh PCCW Media. Aplikasi Viu menyediakan drama Asia, program variasi, anime dan berita hiburan. Kerjasama dengan Telkomsel dan IndiHome di Indonesia, aplikasi Viu telah menyediakan pilihan secara gratis maupun premium untuk menonton video (film atau drama korea terbaru dan berbagai film lainnya) sesuai dengan keinginan penggunanya melalui berbagai perangkat (ponsel, tablet, desktop). Selain itu, pengguna juga dapat menonton video secara *online* atau mengunduhnya terlebih dahulu untuk kemudian menyaksikan secara *offline*.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi VIU dan dampaknya terhadap loyalitas pengguna.

2 TELAAH PUSTAKA

2.1 KELENGKAPAN FITUR APLIKASI INFORMASI

Definisi fitur menurut Kotler dan Amstronng :

“*Fitur adalah alat bersaing yang membedakan produk suatu perusahaan dengan perusahaan lainnya.*” (Kotler dan Amstronng, 2006:226).

Kelengkapan fitur menurut Ainscough dan Luckett adalah sebagai berikut:

“*Perlengkapan untuk interaktivitas konsumen adalah kriteria penting yang menarik perhatian para konsumen di dalam penyampaian jasa internet.*” (Pranidana, 2011:21)

Kelengkapan fitur layanan adalah persepsi pengguna aplikasi yang telah disediakan. Adapun indikator variable kelengkapan fitur ini antara lain adalah kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan, keamanan fasilitas dari virus computer, dan biaya penggunaan fasilitas (Amijaya, 2010:29)

2.2 PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan *percieved ease of use* sebagai keyakinan akan kemudahan penggunaan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa teknologi atau sistem tersebut dapat digunakan dengan mudah dan bebas dari masalah. Intensitas penggunaan dan interaksi antara pengguna dengan sistem juga dapat menunjukkan kemudahan penggunaan. Beberapa indikator *percieved ease of use* menurut Davis *et al* (1989) yakni *Ease of learn, Controllable, Clear and understandable, Flexible, Ease to become skillful, Ease to use* dan *Timeliness* .

2.3 KUALITAS INFORMASI

Informasi yang digunakan untuk pengambilan keputusan oleh manajer harus merupakan informasi yang memiliki kualitas atau karakteristik informasi yang baik sehingga pengambilan keputusan tepat dan pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan.

Bodnar (2003:10) dalam Nunuy (2004), dan Romney *et al* (1997:14) merangkum karakteristik informasi yang berkualitas diidentifikasi meliputi : *Relevant, Reliable, Complete, Timely, Understandable, dan Verifiable* . (Widarsono, 2007)

2.4 KUALITAS SISTEM APLIKASI

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas sistem yaitu karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Menurut Mulyanto (2009), kualitas sistem dapat diartikan bahwa karakteristik kualitas yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Berfokus kepada performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kualitas sistem dapat diukur melalui beberapa indikator yaitu : kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kecepatan akses (*response time*), keandalan sistem (*reliability*), fleksibilitas sistem (*flexibility*), dan keamanan sistem (*security*). (Yuniarto, 2007:4)

2.5 PERSEPSI MANFAAT

Davis *et al.* (1989) mendefinisikan *perceived usefulness* sebagai keyakinan akan kemanfaatan, yaitu tingkatan dimana *user* percaya bahwa penggunaan teknologi sistem akan meningkatkan performa mereka dalam bekerja.

Menurut Chin dan Todd (1995) dimensi kemanfaatan meliputi : pekerjaan lebih mudah (*makes job easier*) , bermanfaat (*usefull*), menambah produktifitas (*increase productivity*) dan mempertinggi efektifitas (*enchance efectiveness*).

2.6 KEPUASAN PENGGUNAAN

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respond umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan konsumen merupakan salah satu inti filsafat konsep pemasaran. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu faktor untuk mengukur keberhasilan bagi setiap pengembangan dan implimentasi sistem aplikasi informasi pada suatu perusahaan.

Beberapa indikator yg dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna menurut Siti Ning Farida (2014:100), yaitu:

- a. Pengalaman, yakni suatu kegiatan yang pernah dilakukan atau dialami sehingga dapat menimbulkan kepuasan.
- b. Harapan pengguna, yakni kesesuaian antara harapan pengguna dengan kinerja actual aplikasi.
- c. Kebutuhan, yakni kesesuaian antara keperluan atau kebutuhan dengan aplikasi yang tersedia. Bila semua terpenuhi, maka akan timbul kepuasan.

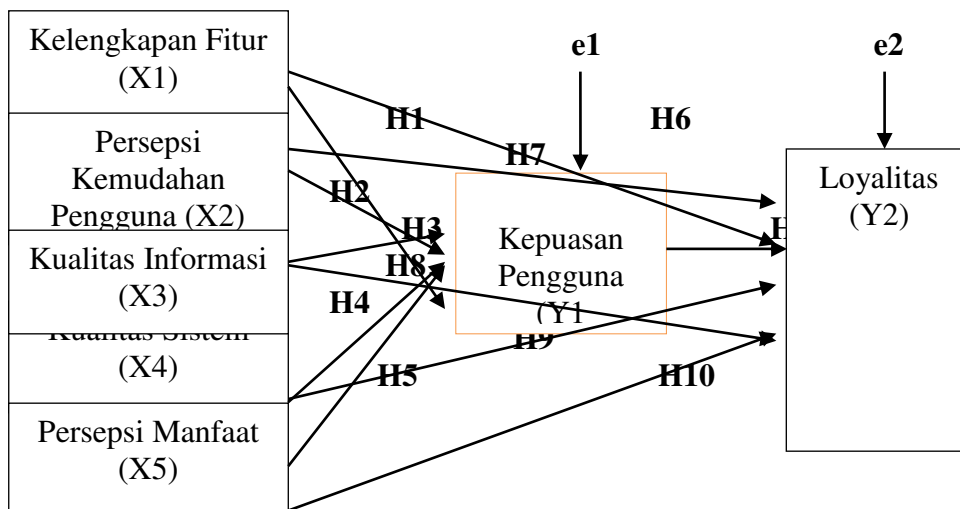
(Festus, 2006)

2.7 LOYALITAS

Menurut Hidayat (2009:103) loyalitas pengguna merupakan komitmen seorang pengguna terhadap suatu aplikasi berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam minat ulang penggunaan aplikasi secara konsisten. Indikator dari loyalitas pengguna tersebut antara lain : *Trust, Emosion commitment, Switching cost, Word of mouth, dan Cooperation.*

3 KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS DAN RUMUSAN HIPOTESIS

Rumusan hipotesis dalam penelitian ini :



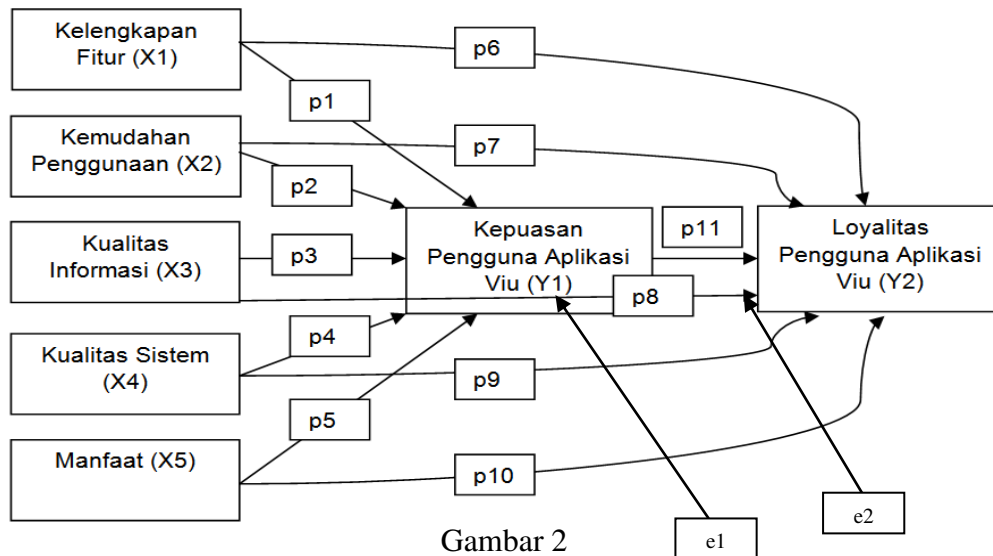
Gambar 1
Model Penelitian

- H₁ : Kelengkapan Fitur berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan
H₂ : Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna
H₃ : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan
H₄ : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan
H₅ : Manfaat berpengaruh terhadap Kepuasan Penggunaan
H₆ : Kelengkapan Fitur berpengaruh terhadap Loyalitas
H₇ : Kemudahan Penggunaan berpengaruh terhadap Loyalitas
H₈ : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Loyalitas
H₉ : Kualitas Sistem berpengaruh terhadap Loyalitas
H₁₀ : Manfaat berpengaruh terhadap Loyalitas.
H₁₁ : Kepuasan Penggunaan berpengaruh terhadap Loyalitas

4 ANALISIS JALUR

Menurut Sarwono terdapat beberapa definisi analisis jalur, diantaranya :

"Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat tidak hanya secara langsung, tetapi secara tidak langsung." (Rutherford, 1993)



Gambar 2
 Bentuk Model Analisis Jalur

Regresi linear jalur pertama :

$$Y_1 = p_1x_1 + p_2x_2 + p_3x_3 + p_4x_4 + p_5x_5 + e_1$$

Regresi linear jalur kedua :

$$Y_2 = p_6x_1 + p_7x_2 + p_8x_3 + p_9x_4 + p_{10}x_5 + p_{11}Y_1 + e_2$$

5 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Agar data yang diperoleh mempunyai tingkat akurasi dan konsistensi yang tinggi, instrumen penelitian yang digunakan harus valid dan reliabel (Sanusi, 2011).

5.1 UJI VALIDITAS

Uji validitas digunakan untuk mengetahui keabsahan suatu kuisioner atau untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu butir pertanyaan. Dalam penelitian ini, suatu butir pertanyaan dianggap valid jika nilai indeks (r hitung) yang dihasilkan dari pengolahan SPSS lebih besar dari 0.4 (r kritis) dan signifikansi < 0.05. (Wijaya, 2009:117)

Tabel 1

Hasil Uji Validitas Variabel-variabel Penelitian

Item Pertanyaan		R hitung	R kritis	Signifikansi	Kesimpulan
Kelengkapan fitur (X1)	Kesesuaian fasilitas dengan kebutuhan	0.893	0.4	0.000	Valid
	Keamanan fasilitas dari virus komputer	0.918	0.4	0.000	Valid
	Biaya penggunaan fasilitas	0.921	0.4	0.000	Valid
Persepsi	Ease of learn	0.894	0.4	0.000	Valid
	Controllable	0.892	0.4	0.000	Valid

Item Pertanyaan		R hitung	R kritis	Signifikansi	Kesimpulan
Kemudahan Penggunaan (X2)	Ease to become skillful	0.922	0.4	0.000	Valid
	Timeliness	0.863	0.4	0.000	Valid
Kualitas Informasi (X3)	Relevant	0.781	0.4	0.000	Valid
	Reliable	0.890	0.4	0.000	Valid
	Complete	0.832	0.4	0.000	Valid
	Understandable	0.789	0.4	0.000	Valid
	Verifiable	0.798	0.4	0.000	Valid
Kualitas Sistem (X4)	Ease of use	0.741	0.4	0.000	Valid
	Response time	0.875	0.4	0.000	Valid
	Reliability	0.802	0.4	0.000	Valid
	Flexibility	0.772	0.4	0.000	Valid
	Security	0.766	0.4	0.000	Valid
Persepsi Manfaat (X5)	Makes job easier	0.892	0.4	0.000	Valid
	Usefull	0.922	0.4	0.000	Valid
	Enchance effectiveness	0.895	0.4	0.000	Valid
Kepuasan Pengguna (Y1)	Pengalaman	0.904	0.4	0.000	Valid
	Harapan	0.912	0.4	0.000	Valid
	Kebutuhan	0.899	0.4	0.000	Valid
Loyalitas Pengguna (Y2)	Trust	0.868	0.4	0.000	Valid
	Emosian commitment	0.878	0.4	0.000	Valid
	Switching cost	0.915	0.4	0.000	Valid
	Word of mouth	0.837	0.4	0.000	Valid

Hasil analisis data pada tabel 1, menunjukkan nilai r hitung seluruh pertanyaan > 0.4 serta taraf signifikansi < 0.05 sehingga seluruh indikator dikatakan valid sebagai alat ukur variable.

5.2 UJI RELIABILITAS

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji konsistensi data kuisioner yang merupakan indicator dari variabel penelitian. Suatu variabel dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Adapun alat yang digunakan untuk mengukur reliabilitas adalah koefisien nilai *Cronbach's Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel, apabila hasil *Cronbach's Alpha* > 0.6 (Wijaya, 2011:115-116).

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kelengkapan Fitur	0.896	Reliabel
Persepsi Kemudahan Penggunaan	0.915	Reliabel
Kualitas Informasi	0.875	Reliabel
Kualitas Sistem	0.848	Reliabel

Variabel	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Persepsi Manfaat	0.886	Reliabel
Kepuasan Pengguna	0.896	Reliabel
Loyalitas	0.896	Reliabel

Hasil analisis data pada tabel 2 menghasilkan nilai koefisien Cronbach's Alpha > 0,6 untuk variabel kelengkapan fitur, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, kepuasan penggunaan dan loyalitas pengguna. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian terbukti reliabel yang menggambarkan konsistensi jawaban responden.

5.3 ANALISIS JALUR

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan analisis jalur yaitu suatu teknik untuk menganalisis pola hubungan antar variabel dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh langsung maupun tidak langsung seperangkat variabel bebas terhadap variabel terikat.

5.3.1 UJI-T UNTUK JALUR PERTAMA

Uji-t dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan secara parsial variabel kelengkapan fitur (X1), variabel kemudahan penggunaan (X2), variabel kualitas informasi (X3), variabel kualitas sistem (X4), dan variabel manfaat (X5). terhadap kepuasan pengguna (Y1).

Tabel 3
 Hasil Uji-t Jalur Pertama
 Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.922	.869		5.665	.000
1 Total X1	.884	.074	.793	8.140	.015
Total X2	.634	.060	.472	6.221	.027
Total X3	.730	.050	.544	7.613	.040
Total X4	.531	.053	.388	5.485	.014
Total X5	.650	.068	.452	6.733	.044

a. Dependent Variable: Total Y1

- a. Uji-t variabel Kelengkapan Fitur (X1) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y1).

Hipotesis :

H₀ : variabel kelengkapan fitur tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

H₁ : variabel kelengkapan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

T_{hitung} = 8.140 sedangkan t_{tabel} = 1.969. T_{tabel} diperoleh dari tabel dengan derajat kebebasan 264 [n-(k+1)]. Nilai k = jumlah variabel bebas dan n = jumlah sampel.

Dari hasil perhitungan diperoleh T_{hitung} (8.140) > t_{kritis} (1.969) maka H₀ ditolak artinya variabel kelengkapan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.015 < 0.05 maka hipotesis nol (H₀) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kelengkapan fitur berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

- b. Uji-t variabel Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y1)
Hipotesis:
 H_0 : variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H_1 : variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} (6.221) > t_{kritis} (1.969)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah $0.027 < 0.05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
- c. Uji-t variabel Kualitas Informasi (X3) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y1)
Hipotesis : H_0 : variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H_1 : variabel kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} (7.613) > t_{kritis} (1.969)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah $0.040 < 0.05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
- d. Uji-t variabel Kualitas Sistem (X4) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y1)
Hipotesis :
 H_0 : variabel kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H_1 : variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} (5.485) > t_{kritis} (1.969)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.014 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
- e. Uji-t variabel Manfaat (X5) terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y1)
Hipotesis:
 H_0 : variabel manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 H_1 : variabel manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
Dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} (6.733) > t_{kritis} (1.969)$ maka H_0 ditolak artinya variabel manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.044 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel manfaat berpengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.

5.3.2 UJI-T UNTUK JALUR KEDUA

Uji-T digunakan untuk melihat pengaruh secara parsial variabel kelengkapan fitur (X1), variabel kemudahan penggunaan (X2), variabel kualitas informasi (X3), variabel

kualitas sistem (X4), variabel manfaat (X5), kepuasan pengguna (Y1). Terhadap variabel loyalitas (Y2).

Tabel 4
 Hasil Uji-t Jalur Kedua

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.539	.937		4.845	.000
Total X1	.055	.075	.051	2.735	.013
Total X2	.079	.062	.085	3.282	.021
Total X3	.031	.050	.037	2.996	.035
Total X4	.221	.054	.265	4.088	.000
Total X5	.447	.069	.391	6.468	.000
Total Y1	.209	.063	.174	3.334	.001

a. Dependent Variable: Total Y2

- a. Uji-t variabel Kelengkapan Fitur (X1) terhadap variabel Loyalitas (Y2)
 Hipotesis :
 H_0 : variabel kelengkapan fitur tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
 H_1 : variabel kelengkapan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
 Dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} (2.735) > t_{kritis} (1.969)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kelengkapan fitur berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.013 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kelengkapan fitur berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

- b. Uji-t variabel Kemudahan Penggunaan (X2) terhadap variabel Loyalitas (Y2)
 Hipotesis :
 H_0 : variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
 H_1 : variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
 Dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} (3.282) > t_{kritis} (1.969)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kemudahan penggunaan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.021 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

- c. Uji-t variabel Kualitas Informasi (X3) terhadap variabel Loyalitas (Y2)
 Hipotesis :
 H_0 : variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
 H_1 : variabel kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.
 Dari hasil perhitungan diperoleh $T_{hitung} (2.966) > t_{kritis} (1.969)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.035 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kualitas informasi berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

d. Uji-t variabel Kualitas Sistem (X4) terhadap variabel Loyalitas (Y2)

Hipotesis :

 H_0 : variabel kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. H_1 : variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Dari hasil perhitungan diperoleh T_{hitung} (4.088) > t_{kritis} (1.969) maka H_0 ditolak artinya variabel kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kualitas sistem berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

e. Uji-t variabel persepsi Manfaat (X5) terhadap variabel Loyalitas (Y2)

Hipotesis :

 H_0 : variabel persepsi manfaat tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. H_1 : variabel persepsi manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Dari hasil perhitungan diperoleh T_{hitung} (6.468) > t_{kritis} (1.969) maka H_0 ditolak artinya variabel manfaat berpengaruh secara signifikan terhadap variabel loyalitas. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel manfaat berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

f. Uji-t variabel Kepuasan Pengguna (Y1) terhadap variabel Loyalitas (Y2)

Hipotesis:

 H_0 : variabel kepuasan pengguna tidak berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas. H_1 : variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas.

Dari hasil perhitungan diperoleh T_{hitung} (3.334) > t_{kritis} (1.969) maka H_0 ditolak artinya variabel kepuasan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur adalah 0.000 lebih kecil dari 0.05 maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kepuasan pengguna berpengaruh terhadap variabel loyalitas.

5.4 UJI-F

Uji-F digunakan untuk mengetahui pengaruh secara simultan variabel independent yakni kelengkapan fitur (X1), kemudahan pengguna (X2), kualitas informasi (X3), kualitas sistem (X4) dan manfaat (X5) terhadap variabel kepuasan pengguna (Y1).

5.4.1 UJI-F JALUR PERTAMA

Tabel 5
Hasil Uji-F Jalur Pertama
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	533.166	5	106.633	12.174	.000 ^b
Residual	2312.330	264	8.759		
Total	2845.496	269			

a. Dependent Variable: Total Y1

b. Predictors: (Constant), Total X1, Total X2, Total X3, Total X4, Total X5

Hipotesis :

H_0 : variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem dan manfaat secara serentak tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H_1 : variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem dan manfaat secara serentak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Diperoleh $F_{hitung} = 12.174$ sedangkan $F_{tabel} = 3.029$. F_{tabel} diperoleh dari tabel dgn menggunakan taraf signifikansi 5% dan derajat kebebasan 264 $[n-(k+1)]$. Nilai k = jumlah variabel bebas n = jumlah sampel.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh $F_{hitung} (12.174) > F_{tabel} (3.029)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem dan manfaat berpengaruh secara serentak terhadap variabel kepuasan pengguna. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem dan manfaat adalah $0.000 < 0.05$, maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem dan manfaat mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

5.4.2 UJI-F JALUR KEDUA

Uji-F untuk menguji pengaruh variabel kelengkapan fitur (X1), kemudahan pengguna (X2), kualitas informasi (X3), kualitas sistem (X4), manfaat (X5) dan kepuasan pengguna (Y1) secara simultan terhadap variabel dependent loyalitas (Y2).

Tabel 6
 Hasil Uji-F Jalur Kedua

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1713.654	6	285.609	31.452	.000 ^b
Residual	2388.213	263	9.081		
Total	4101.867	269			

a. Dependent Variable: Total Y2

Hipotesis:

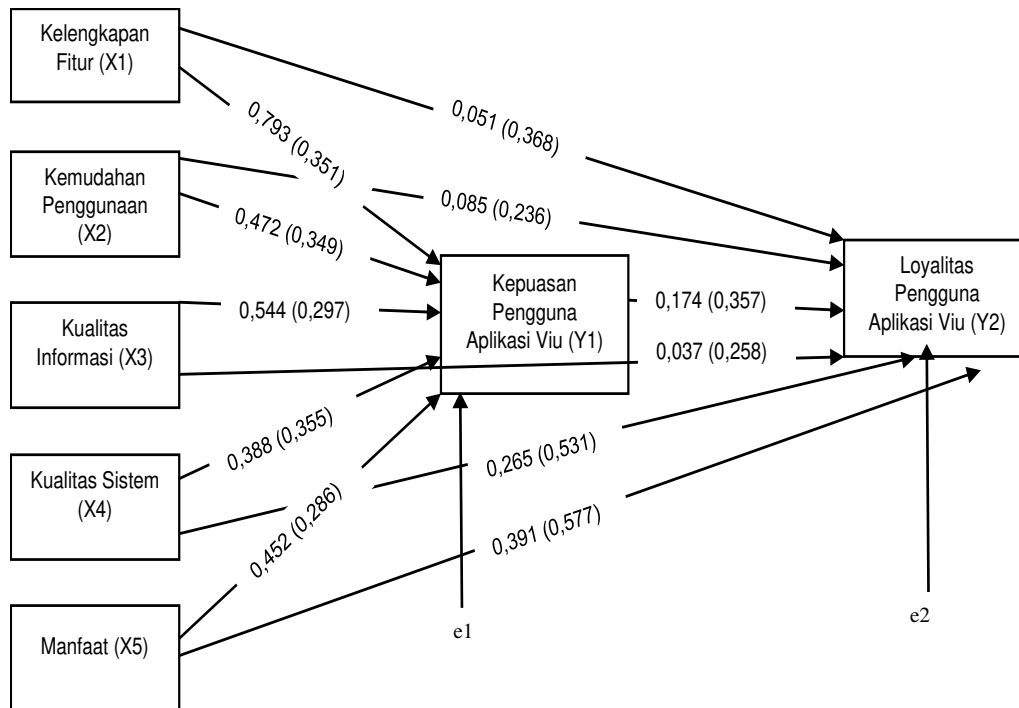
H_0 : variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat dan kepuasan pengguna secara serentak tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

H_1 : variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat dan kepuasan pengguna secara serentak berpengaruh terhadap loyalitas.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh $F_{hitung} (31.452) > F_{tabel} (3.030)$ maka H_0 ditolak artinya variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat dan kepuasan pengguna berpengaruh secara serentak terhadap variabel loyalitas. Atau nilai signifikansi variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat dan kepuasan pengguna adalah $0.000 < 0.05$ maka hipotesis nol (H_0) ditolak, kesimpulannya yaitu variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat dan kepuasan pengguna secara simultan mempunyai pengaruh terhadap variabel loyalitas.

5.5 HASIL ANALISIS KOEFISIEN REGRESI

Model jalur yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi berganda yang melibatkan lebih dari satu variabel bebas. Hasil model analisis jalur setelah pengolahan data:



Gambar 3
Model Penelitian Setelah Pengolahan Data

Hasil analisis regresi pengaruh kelengkapan fitur, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem dan persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna.

Persamaan Sub Struktur Jalur Pertama :

$$Y_1 = 0,793x_1 + 0,472x_2 + 0,544x_3 + 0,388x_4 + 0,452x_5 + 0,428$$

Koefisien regresi kelengkapan fitur, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem dan persepsi manfaat semuanya bertanda positif (berpengaruh positif), yang menunjukkan jika adanya peningkatan kelengkapan fitur, persepsi kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem dan persepsi manfaat aplikasi Viu maka akan meningkatkan kepuasan pengguna.

Hasil analisis regresi pengaruh kelengkapan fitur, persepsi kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem ,persepsi manfaat dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna.

Persamaan sub struktur jalur kedua :

$$Y_2 = 0,051x_1 + 0,085x_2 + 0,037x_3 + 0,265x_4 + 0,391x_5 + 0,174y_1 + 0,496$$

Hasil koefisien regresi jalur kedua semuanya bertanda positif (berpengaruh positif), yang menunjukkan adanya peningkatan kelengkapan fitur , kemudahan pengguna , kualitas informasi , kualitas sistem , manfaat dan kepuasan pengguna aplikasi Viu maka akan diikuti peningkatan loyalitas pengguna.

5.6 KOEFISIEN DETERMINASI

Koefisien determinasi diperlukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel bebas terhadap variabel terikatnya

Tabel 7
 Hasil Koefisien Determinasi Jalur Pertama

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.633 ^a	.587	.572	2.960

Berdasarkan tabel 4 diperoleh Adjusted R Square sebesar 0.572 yang berarti 57.2% pengaruh secara simultan variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, dan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu. Sisanya 42.8% ($\sqrt{1 - 0,572^2}$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 8
 Hasil Koefisien Determinasi Jalur Kedua

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.646 ^a	.518	.504	3.013

Berdasarkan tabel 5 diperoleh Adjusted R Square yang diperoleh 0.504 yang berarti 50.4% pengaruh secara simultan variabel kelengkapan fitur, kemudahan pengguna, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas aplikasi Viu. Sisanya 49.6% ($\sqrt{1 - 0,504^2}$) dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Analisis koefisien regresi rantai kausal pertama adalah :

- a. Kelengkapan fitur terhadap kepuasan pengguna
 Kelengkapan fitur memberi pengaruh langsung pada kepuasan sebesar 0.793. Hubungan antara kelengkapan fitur dengan kepuasan adalah 0.358 (hubungan positif).
- b. Persepsi kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna
 Persepsi kemudahan penggunaan memberi pengaruh langsung pada kepuasan sebesar 0.472. Hubungan antara kemudahan penggunaan dengan kepuasan adalah 0.349 (hubungan positif).
- c. Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna
 Kualitas informasi memberi pengaruh langsung pada kepuasan sebesar 0.544. Hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan adalah 0.297 (hubungan positif).
- d. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna
 Kualitas sistem memberi pengaruh langsung pada kepuasan sebesar 0.388. Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan adalah 0,355 (hubungan positif).
- e. Persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna
 Persepsi manfaat memberi pengaruh langsung pada kepuasan sebesar 0.452. Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan adalah 0,286 (hubungan positif).

Analisis koefisien regresi rantai kausal kedua adalah :

- a. Kelengkapan fitur terhadap loyalitas pengguna
 Kelengkapan fitur memberi pengaruh langsung pada loyalitas pengguna sebesar 0,051. Hubungan antara kelengkapan fitur dengan loyalitas pengguna adalah 0.368 (hubungan positif).

- b. Persepsi kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna
Persepsi kemudahan penggunaan memberi pengaruh langsung pada loyalitas pengguna sebesar 0.085. Hubungan antara kemudahan penggunaan dengan loyalitas pengguna adalah 0.236 (hubungan positif).
- c. Kualitas informasi terhadap loyalitas pengguna
Kualitas informasi memberi pengaruh langsung pada loyalitas pengguna sebesar 0.037. Hubungan antara kepercayaan dengan kepuasan adalah 0.258 (hubungan positif).
- d. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna
Kualitas sistem memberi pengaruh langsung pada kepuasan sebesar 0.265 Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan adalah 0,531 (hubungan positif)
- e. Persepsi manfaat terhadap kepuasan pengguna
Persepsi manfaat memberi pengaruh langsung pada kepuasan sebesar 0.391 Hubungan antara kualitas sistem dengan kepuasan adalah 0,577 (hubungan positif)
- f. Kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna
Kepuasan pengguna memberi pengaruh langsung pada loyalitas pengguna sebesar 0.174. Hubungan antara kepuasan pengguna dengan loyalitas pengguna adalah 0,357 (hubungan positif).

5.6 PENGARUH TIDAK LANGSUNG

Pada sub bab ini akan diuraikan pengaruh tidak langsung yang berkaitan dengan penelitian ini diantaranya adalah kelengkapan fitur (X1), kemudahan penggunaan (X2), kualitas informasi (X3), kualitas sistem (X4), manfaat (X5) terhadap loyalitas pengguna (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) aplikasi viu.

Tabel 9
Pengaruh Tidak Langsung

Variabel	Koefisien X ke Y1 (a)	Koefisien Y1 ke Y2 (b)	Pengaruh Tidak Langsung (a)*(b)
X1	0.793	0.174	0.138
X2	0.472	0.174	0.082
X3	0.544	0.174	0.095
X4	0.388	0.174	0.068
X5	0.452	0.174	0.079

Pengaruh Tidak Langsung :

- a. Kelengkapan Fitur (X1) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 0.138.
- b. Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 0.082.
- c. Kualitas Informasi (X3) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 0.095.
- d. Kualitas Sistem (X4) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 0.068.
- e. Manfaat (X5) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 0.079.

6 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Pengaruh Kelengkapan Fitur, Kemudahan Penggunaan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi Serta

Dampaknya Terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Viu diperoleh kesimpulan :

- a. Ada pengaruh secara parsial (individu) antara kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu.
- b. Ada pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat terhadap kepuasan pengguna aplikasi Viu.
Koefisien determinasi sebesar 0,572, yang menunjukkan bahwa sebesar 57,2% kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, dan manfaat, sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini.
- c. Ada pengaruh secara parsial (individu) antara kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna aplikasi Viu.
- d. Ada pengaruh secara simultan (bersama-sama) antara kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna terhadap loyalitas pengguna aplikasi Viu.
Koefisien determinasi sebesar 0,504, yang menunjukkan bahwa sebesar 50,4% loyalitas pengguna dipengaruhi oleh kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, kualitas informasi, kualitas sistem, manfaat, dan kepuasan pengguna, sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi oleh variabel lain dalam penelitian ini.
- e. Kelengkapan Fitur (X1) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 13,8%. Kemudahan Penggunaan (X2) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 8,2%. Kualitas Informasi (X3) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 9,5%. Kualitas Sistem (X4) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 6,8%. Manfaat (X5) memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas (Y2) melalui kepuasan pengguna (Y1) sebesar 7,9%.

7 DAFTAR PUSTAKA

- Amijaya, Gilang Rizky. 2010. *Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Kemudahan, Resiko dan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking*. Semarang.
- Asep M, MM Puji Isyanto, dan Eli Irma. 2012. *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Rental DVD Club Cabang Tuparev-Karawang*.
- Auraningtyas. 2012. *Pengaruh Computer Self Efficacy, Persepsi Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Universitas Negeri Yogyakarta.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P., and Warshaw, P.R., 1989. *User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models*. Management Science, Vol. 35 No. 8 Agustus 1989

- DeLone, W.H., dan E.R. McLean. 2003. *Information System Success: The Quest for Business*, MIS Quarterly, 12(1):51-61.
- Dewi, L. N. G. D. N., Jatra. M. 2013. *Pengaruh Atribut Produk Terhadap Keputusan Pembelian Handphone di Kota Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana. Vol. 2 No. 2: 248-261.
- Fatta, Khairul, et al. 2015. *Pengaruh Harga, Citra Merek, dan Fitur Terhadap Kepuasan Konsumen Serta Dampaknya Pada Loyalitas Merek Handphone Samsung di Banda Aceh*. Vol. 4 No.3. Agustus 2015.
- Fendini, Dian Septiayu, et al 2013. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang*. Jurnal. Universitas Brawijaya Malang.
- Fradana, Aditya. (2011). *Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Perceived Ease of Use, dan Perceived Usefulness terhadap 27 Kepuasan Pengguna Software Akuntansi*.
- Hanuraga, Risang. (2011). *Pengaruh Kebermanfaatan dan Kemudahan E-Learning Be Smart Terhadap Penerimaan Pengguna Pada Mahasiswa Akuntansi UNY*.
- Hidayat, Rachmad. 2009. *Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk dan Nilai Nasabah Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. (Vol. 11 No. 1 Maret 2009).
- Indriani, Mirna. 2009. *Pengaruh Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna Terhadap Loyalitas Pada Sistem Informasi Perguruan Tinggi Syiah Kuala*. Jurnal Telaah dan Riset Sistem Infromasi. Vol. 2 No.1. Januari 2009. Hal 79-92.
- Kotler, Philip dan Gary Amstrong. 2006. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2. Edisi kedua belas. Jakarta: Erlangga.
- Mulyanto, Agus. 2009. *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pranidana, Sauca Ananda. 2011. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Bank BCA untuk Menggunakan Klik-BCA*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2007. *Peranan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Pelayanan di Sektor Publik*. Yogyakarta: Universitas Bina Darma.
- Risdiyanto, Anggih. 2014. *Pengaruh Kualitas Infromasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik*. Jurnal Program Studi Pendidikan Teknik Informatika. Yogyakarta, hlm. 56-57.
- Romney, Marshal B., dan Steinbart, Paul John. 2009. *Accounting Information Systems*. USA: Cengage Learning.
- Ruiz, M.M.R., Gil, S.I., Berenguer, C.G. 2009. *Relational Benefits and Loyalty in Retailing: an Inter-Sector Comparison*. Internasional Journal of Marketing and Distribution Management. Vol. 37 No. 6: pg. 493-509.
- Rutherford, Robert D dan Minja Kim Choe. 1993. *Statistical Model For Causal Analysis*. New York: John Wiley and Sons. Inc.
- Sanusi, Anwar. 2011. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

- Sudarti, Ken. 2013. *Pengaruh Citra, Kualitas Informasi, dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Studi Kasus Pada Restoran Lombok Ijo Semarang*. Vol 8 No. 2. Desember 2013. Hal 81-102.
- Susanto, Herry dan Henky Setya Anggriawan. 2010. *Analysis of Service Quality, Trust, and Information Quality To Loyalty at Yudha Bhakti Online*
- Webley, Paul dan Stephan Lea. 1997. *Path Analysis, Exeter*. UK: Department Of Psychology, University Of Exeter.
- Widarsono, Agus. 2007. *Pengaruh Kualitas Informasi Manajemen Terhadap Kinerja Manajerial*. Jurnal Akuntansi FE Unsil Vol. 2 No.2. Bandung.
- Wijaya, Tony. 2009. *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS*. Yogyakarta : Universitas Atma Jaya Yogyakarta
- Wijaya, Tony. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.
- Yunianto, Yanuar. 2007. *Penerimaan Sistem Online Public Access Catalog (OPAC) di Perpustakaan Universitas Airlangga Kampus B*. Departemen Ilmu Informasi dan Perpustakaan.