



## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENERIMAAN DAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEGAWAI (SIMPEG) DENGAN MODIFIKASI MODEL TAM DAN DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA)**

**ROUDHOTUL IZZAH IMROATUNNADHIROH**  
NPM 22082010244

### **DOSEN PEMBIMBING**

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
2026**



## **SKRIPSI**

# **ANALISIS PENERIMAAN DAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEGAWAI (SIMPEG) DENGAN MODIFIKASI MODEL TAM DAN DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA)**

**ROUDHOTUL IZZAH IMROATUNNADHIROH**  
22082010244

### **DOSEN PEMBIMBING**

Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAWA TIMUR  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI SURABAYA  
2026**

## LEMBAR PENGESAHAN

### ANALISIS PENERIMAAN DAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PEGAWAI (SIMPEG) DENGAN MODIFIKASI MODEL TAM DAN DELONE & MCLEAN (STUDI KASUS: KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA)

Oleh :


ROUDHOTUL IZZAH IMROATUNNADHIROH

NPM. 22082010244


Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim\_Penguji Skripsi Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Pembangunan Veteran Jawa Timur Pada tanggal 08 Mei 2026.

Menyetujui,


Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 198710152022032005

  
..... (Pembimbing I)

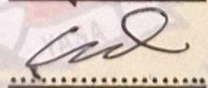
Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 199602032024062001

  
..... (Pembimbing II)


Arista Pratama, S.Kom., M.Kom.  
NPT. 17119910320052

  
..... (Ketua Penguji)

Viridha Rahma Aulia, S.Kom., M.Kom.  
NIP. 199810202024062002


  
..... (Penguji II)

Imroatul Ajizah, M.Pd (PAI)  
NIP. 199511152025062003

  
..... (Penguji III)

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

  
Prof. Dr. Ir. Novirina Hendrasarie. MT  
NIP. 19681126 199403 2 001

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**ANALISIS PENERIMAAN DAN KESUKSESAN SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN PEGAWAI (SIMPEG) DENGAN MODIFIKASI MODEL  
TAM DAN DELONE & MCLEAN  
(STUDI KASUS: KEMENTERIAN AGAMA KOTA SURABAYA)**

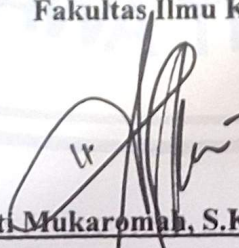
Oleh :

**ROUDHOTUL IZZAH IMROATUNANDHIROH**

NPM. 22082010244

Menyetujui,

**Koordinator Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer**

  
**Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom.**

**NIP. 19810704 2021212011**

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Roudhotul Izzah Imroatunnadhiroh  
NPM : 22082010244  
Program Studi : Sistem Informasi  
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.  
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.

Dengan Ini Menyatakan Bahwa Skripsi Dengan Judul “Analisis Penerimaan Dan Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (Simpeg) Dengan Model Tam Dan Delone & Mclean (Studi Kasus: Kementerian Agama Kota Surabaya)” adalah hasil karya sendiri, bersifat orisinal, dan ditulis dengan mengikuti kaidah penulisan ilmiah.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur.



Surabaya, 22 Mei 2026



(Roudhotul Izzah Imroatunnadhiroh)  
NPM. 22082010244

## ABSTRAK

Nama Mahasiswa / NPM : Roudhotul Izzah Imroatunnadhiroh / 22082010244  
Judul Skripsi : Analisis Penerimaan Dan Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (Simpeg) Dengan Model Tam Dan Delone & Mclean (Studi Kasus: Kementerian Agama Kota Surabaya)  
Dosen Pembimbing : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.,  
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.,

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital di sektor pemerintahan melalui penerapan sistem informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan. Salah satu implementasinya adalah Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) di Kementerian Agama Kota Surabaya yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data kepegawaian secara digital. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala, seperti gangguan sistem, kesulitan penggunaan, serta permasalahan teknis lainnya yang berpotensi memengaruhi tingkat penerimaan dan keberhasilan sistem. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan dan kesuksesan penggunaan SIMPEG dengan menggunakan pendekatan gabungan Technology Acceptance Model (TAM) dan DeLone & McLean IS Success Model. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai di lingkungan Kementerian Agama Kota Surabaya, serta dianalisis menggunakan metode Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) dengan bantuan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dua belas hipotesis yang diuji, enam hipotesis dinyatakan signifikan, yaitu pengaruh System Quality terhadap *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*, Information Quality terhadap *Perceived Ease of Use*, Service Quality terhadap User Satisfaction, *Perceived Ease of Use* terhadap *Perceived Usefulness*, serta User Satisfaction terhadap Net Benefits, sedangkan enam hipotesis lainnya tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa User Satisfaction merupakan faktor yang paling dominan dalam menentukan Net Benefits yang diperoleh dari penggunaan SIMPEG, sehingga peningkatan kualitas pengalaman dan kepuasan pengguna menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan guna mengoptimalkan implementasi sistem informasi.

**Kata Kunci** : Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG), TAM, DeLone & McLean, *e-government*, PLS-SEM

## ABSTRACT

Student Name / NPM : Roudhotul Izzah Imroatunnadhiroh / 22082010244  
Thesis Title : Analisis Penerimaan Dan Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (Simpeg) Dengan Model Tam Dan Delone & Mclean (Studi Kasus: Kementerian Agama Kota Surabaya)  
Advisors : 1. Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom.,  
2. Tri Puspa Rinjeni, S.Kom., M.Kom.,

The rapid development of information technology has driven digital transformation in the government sector through the implementation of information systems to improve efficiency, transparency, and service quality. One of its implementations is the Personnel Management Information System (SIMPEG) at the Ministry of Religious Affairs of Surabaya City, which is used to support digital personnel data management. However, in practice, various challenges are still encountered, such as system disruptions, usability issues, and other technical problems that may affect user acceptance and system success. This study aims to analyze the acceptance and success of SIMPEG implementation using a combined approach of the Technology Acceptance Model (TAM) and the DeLone & McLean IS Success Model. The research method used is quantitative, with data collected through questionnaires distributed to employees at the Ministry of Religious Affairs of Surabaya City, and analyzed using Partial Least Square – Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the SmartPLS application. The results show that out of twelve proposed hypotheses, six are statistically significant, namely the effects of System Quality on *Perceived Usefulness* and Perceived Ease of Use, Information Quality on Perceived Ease of Use, Service Quality on User Satisfaction, Perceived Ease of Use on Perceived Usefulness, and User Satisfaction on Net Benefits, while the remaining six hypotheses are not significant. Overall, the findings indicate that User Satisfaction is the most dominant factor in determining the Net Benefits of SIMPEG usage; therefore, improving user experience and satisfaction is essential to optimize the implementation of information systems.

**Keywords:** Personnel Management Information System (SIMPEG), TAM, DeLone & McLean, e-government, PLS-SEM

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat, rahmat, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Analisis Penerimaan dan Kesuksesan Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) dengan Model TAM dan DeLone & McLean (Studi Kasus: Kementerian Agama Kota Surabaya)*” dengan baik dan tepat waktu. Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Sistem Informasi, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Di antara seluruh bagian dalam skripsi ini, lembar pengesahan memiliki makna yang sangat mendalam bagi penulis. Melalui halaman tersebut, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mungkin tidak sepenuhnya dapat diungkapkan dengan kata-kata. Dengan mengucapkan *Bismillahirrahmanirrahim*, karya ini penulis persembahkan kepada:

1. Untuk cinta pertama penulis sekaligus pahlawan dalam hidup penulis, Ayah Aly Imron, penulis mengucapkan terima kasih yang tulus atas segala keringat dan perjuangan yang telah Engkau berikan demi mendukung penulis dalam menempuh pendidikan hingga saat ini. Setiap langkah yang Engkau tempuh untuk membahagiakan keluarga menjadi kekuatan bagi penulis dalam menjalani hidup. Di saat penulis merasa tertekan, Engkau tidak pernah mengeluh dan selalu memberikan ketenangan. Terima kasih atas segala dukungan, baik moral maupun materi, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis ingin menyampaikan bahwa Ayah, Engkau memang belum bisa merasakan gelar sarjana, tapi Engkau berhasil mendidik dan membesarkan seorang sarjana dihidupmu.
2. Untuk pelantun doa tanpa henti dalam hidup penulis, Ibu Nur Afiyah, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas setiap doa yang selalu Engkau panjatkan dalam setiap langkah yang penulis ambil. Penulis menyadari bahwa segala jerih payah yang telah Engkau berikan tidak akan mampu terbalaskan, namun penulis berjanji untuk selalu mengingat dan mendoakanmu dalam setiap hembusan napas penulis. Kasih sayang yang Engkau berikan menjadi kekuatan bagi penulis untuk terus

berjuang hingga dapat menyelesaikan skripsi ini, sebagai wujud usaha penulis agar dapat melihat senyuman bahagia di wajahmu saat penulis berhasil menyelesaikan pendidikan sarjana yang belum sempat Engkau rasakan.

3. Untuk adik-adik tersayang penulis, Maqshuroh Hujratis Syarifah Imron dan Muhammad Khalifa Al-Ubayyi Imron, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan dan bantuan yang telah kalian berikan selama penulis menyusun skripsi ini. Kehadiran, tawa, dan kata-kata baik dari kalian menjadi penguat bagi penulis sehingga tidak merasa sendirian dalam menjalani proses ini. Penulis juga berharap dapat selalu menjadi sosok yang mendukung dan membantu kalian dalam setiap langkah yang akan kalian tempuh ke depannya.
4. Untuk dosen pembimbing I penulis, Ibu Anita Wulansari, S.Kom., M.Kom., penulis mengucapkan terima kasih atas segala bimbingan, arahan, masukan, serta nasihat yang telah diberikan selama perkuliahan maupun dalam proses penyusunan skripsi ini hingga selesai. Terima kasih atas waktu, tenaga, dan perhatian yang telah Ibu luangkan dalam membimbing penulis.
5. Untuk dosen pembimbing II penulis, Ibu Tri Puspa Rinjeni, penulis menyampaikan terima kasih atas bimbingan, arahan, masukan, serta dukungan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi hingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Untuk Ibu Siti Mukaromah, S.Kom., M.Kom., selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi, yang telah memberikan berbagai dukungan, arahan, serta kemudahan kepada penulis, baik dalam pemenuhan persyaratan skripsi maupun dalam kelancaran proses akademik selama masa perkuliahan.
7. Untuk seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi atas segala ilmu, bimbingan, dan pengalaman yang telah diberikan kepada penulis dengan penuh dedikasi selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan.
8. Untuk teman-teman sekelas penulis sejak semester I hingga proses bimbingan dengan dosen yang sama, Sahda, Hawa, dan Salsa, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan dan kontribusi kalian selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena selalu melibatkan

penulis dalam setiap proses bimbingan, sehingga penulis tidak merasa sendirian hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Penulis juga berterima kasih atas berbagai momen yang telah kita lalui bersama, yang selalu meninggalkan kesan, cerita yang tidak terlupakan, serta perilaku kalian yang tidak bisa di prediksi oleh penulis.

9. Untuk Shafira, Risma, dan Hanim, penulis mengucapkan terima kasih atas kebersamaan dan dukungan yang telah kalian berikan, terutama saat penulis berada di masa-masa terberat selama perkuliahan. Kehadiran kalian di saat penulis merasa sedih dan hampir menyerah menjadi penguat tersendiri, serta membuat penulis menyadari bahwa dalam perjalanan ini selalu ada teman yang senasib dan saling mendukung. Penulis juga berterima kasih atas setiap momen yang telah kita lalui bersama, termasuk perjuangan dalam mencari tempat magang di tengah teriknya matahari. Segala kontribusi dan kebersamaan yang kalian berikan menjadi bagian penting dalam perjalanan penulis hingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana ini.
10. Untuk teman-teman SD penulis, Salsa, Dania, Lina, dan Nina, penulis mengucapkan terima kasih atas segala tawa, informasi, saran, serta dukungan yang telah kalian berikan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Terima kasih juga atas semangat dan antusiasme kalian yang selalu hadir setiap kali salah satu dari kita mencapai gelar sarjana masing-masing.
11. Untuk teman-teman Kepo ya FC, Adel, Sabrina, Qhintara, Chika, dan Zabrina, penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, kebersamaan, dan keceriaan yang telah kalian berikan. Kehadiran kalian mampu membuat penulis merasa bahagia serta sejenak melupakan berbagai perjuangan yang sedang dihadapi selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman BPH GLC, Rakha, Kevin, Zahnun, Puteri, penulis mengucapkan terima kasih banyak atas waktu dan pengalaman yang sudah kalian berikan selama 2 tahun dimasa organisasi. Waktu yang kalian berikan saat bersama penulis membuat penulis bahagia selama masa perkuliahan.
13. Untuk seseorang bernama Eka Rahma Risnawati yang sudah bersedia menjadi tempat untuk penulis mengekspresikan keluh kesah hidup. Penulis sangat berterima kasih atas segala perjuangan, doa, serta canda tawa yang

sudah dikontribusikan sehingga penulis bisa sampai menyusun skripsi ini sampai selesai. Penulis akan selalu mengingat momen dimana kita bercerita setiap akhir semester di danau UPN bersama dengan terpaan angin.

14. Untuk Rekan-rekan dan teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih atas segala dukungan, bantuan, serta kebersamaan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini.
15. Untuk seluruh pegawai Kementerian Agama Kota Surabaya selaku responden penelitian, penulis menyampaikan terima kasih atas partisipasi dan kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner, sehingga proses penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
16. Untuk diri penulis sendiri, terima kasih yang sebesar-besarnya karena telah bertahan, berjuang, dan mampu menyelesaikan tahap akhir pendidikan sarjana ini. Terima kasih karena telah berani menghadapi segala ketakutan dan tetap berdiri dengan kuat hingga sejauh ini. Perjalanan perkuliahan memang tidak selalu mudah, namun penulis mampu melewati setiap prosesnya dengan penuh keteguhan. Segala lelehan air mata dan kelelahan yang telah dilalui akan terbayarkan dengan kebahagiaan di masa yang akan datang. Perjuangan ini belum berakhir, tetapi penulis percaya akan mampu terus melangkah dan melewati setiap tahap berikutnya dengan baik.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan penelitian ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan. Sebagai penutup kata pengantar ini, satu kutipan yang ingin penulis sampaikan untuk diingat, “**Pressure is privilege**”.

Surabaya, Mei 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....</b>	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xxiii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xxv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxvii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	8
1.3    Tujuan Penelitian .....	8
1.4    Manfaat Penelitian.....	9
1.5    Batasan Masalah.....	9
1.6    Relevansi Sistem Informasi .....	10
1.7    Sistematika Penulisan.....	12
BAB I PENDAHULUAN .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	13
BAB V PENUTUP .....	13

DAFTAR PUSTAKA .....	14
LAMPIRAN .....	14
<b>BAB II.....</b>	<b>15</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	15
2.2 Landasan Teori.....	25
2.2.1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Surabaya.....	26
2.2.2 Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) .....	28
2.2.3 Technology Acceptance Model (TAM).....	36
2.2.4 DeLone & McLean IS Success Model.....	39
2.2.5 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling .....	42
2.2.6 PLS-SEM .....	45
<b>BAB III .....</b>	<b>48</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>49</b>
3.1 Alur Penelitian.....	49
3.2 Identifikasi Masalah .....	49
3.3 Observasi .....	51
3.4 Wawancara .....	52
3.5 Studi Literatur.....	53
3.6 Menentukan Model Konseptual.....	54
3.6.1 Variabel System Quality .....	56
3.6.2 Variabel Information Quality.....	56
3.6.3 Variabel Perceived Usefulness.....	56
3.6.4 Variabel Perceived Ease Of Use .....	57
3.6.5 Variabel Service Quality .....	57
3.6.6 Variabel User Satisfaction .....	57

3.6.7	Variabel Net Benefits .....	58
3.7	Penyusunan Hipotesis .....	58
3.8	Penentuan Populasi dan Sampel.....	66
3.9	Penyusunan Instrumen Penelitian .....	67
3.9.1	Kebutuhan Data Kuisisioner .....	67
3.9.2	Perancangan Instrumen Penelitian .....	69
3.9.3	Skala Likert .....	73
3.10	Uji Validitas dan Reliabilitas .....	74
3.10.1	Uji Validitas.....	75
3.10.2	Uji Realibilitas.....	81
3.11	Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	81
3.12	Penyaringan dan verifikasi Data Responden (Screening).....	82
3.13	Pengolahan Data dan Analisis.....	86
3.13.1	Data Cleaning .....	86
3.13.2	Tabulasi Data.....	87
3.13.3	Statistik Deskriptif.....	88
3.13.4	Statistik Inferensial .....	89
3.13.5	Hasil Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	92
3.14	Penyusunan Kesimpulan dan Saran .....	92
<b>BAB IV</b>	.....	<b>93</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	.....	<b>93</b>
4.1	Hasil Wawancara .....	93
4.1.1	Gambaran Umum Narasumber.....	93
4.1.2	Hasil Akhir Wawancara .....	94
4.2	Pembahasan <i>Data Screening</i> .....	95
4.2.1	Penyaringan Berdasarkan Kesiediaan Responden.....	96

4.2.2	Penyaringan Berdasarkan Status Keaktifan Pegawai.....	96
4.2.3	Verifikasi Identitas Responden Berdasarkan NIP.....	97
4.2.4	Verifikasi Manual Data Tidak Valid.....	97
4.2.5	Penyaringan Akhir Data Responden.....	98
4.3	Pembahasan <i>Data Cleaning</i> .....	98
4.3.1	Identifikasi dan Penanganan Missing Value.....	99
4.3.2	Identifikasi dan Penghapusan Data Duplikasi.....	99
4.3.3	Identifikasi dan Penanganan Data Berpola.....	100
4.4	Data Demografi Responden.....	101
4.4.1	Berdasarkan Jenis Kelamin.....	101
4.4.2	Berdasarkan Umur.....	102
4.5	Pembahasan Analisis Deskriptif.....	103
4.5.1	Frekuensi Jawaban Perceived Usefulness (PU).....	103
4.5.2	Frekuensi Jawaban Perceived Ease Of Use (PEOU).....	107
4.5.3	Frekuensi Jawaban Information Quality (IQ).....	112
4.5.4	Frekuensi Jawaban System Quality (SQ).....	115
4.5.5	Frekuensi Jawaban Service Quality (SEQ).....	119
4.5.6	Frekuensi Jawaban User Satisfaction (USA).....	122
4.5.7	Frekuensi Jawaban Net Benefits (NB).....	126
4.6	Pembahasan Analisis Statistik Inferensial.....	129
4.6.1	Hasil Pengujian Model Pengukuran (Outer Model).....	130
4.6.2	Hasil Pengujian Model Struktural (Inner Model).....	141
4.6.3	Hasil Pengujian Hipotesis.....	145
4.7	Pembahasan Hasil Penelitian.....	155
4.7.1	Hasil variabel System Quality terhadap variabel Perceived Usefulness.....	

.....	156
4.7.2 Hasil variabel System Quality terhadap variabel Perceived Ease Of Use .....	158
4.7.3 Hasil variabel System Quality terhadap variabel Net Benefits ....	160
4.7.4 Hasil variabel Informastion Quality terhadap variabel Perceived Usefulness .....	162
4.7.5 Hasil variabel Information Quality terhadap variabel Perceived Ease Of Use .....	164
4.7.6 Hasil variabel Information Quality terhadap variabel Net Benefits... ..	167
4.7.7 Hasil variabel Service Quality terhadap variabel Perceived Ease Of Use .....	169
4.7.8 Hasil variabel Service Quality terhadap variabel User Sasfaction.....	171
4.7.9 Hasil variabel Perceived Ease Of Use terhadap variabel Perceived Usefulness .....	173
4.7.10 Hasil variabel Perceived Ease Of Use terhadap variabel User Satisfaction.....	175
4.7.11 Hasil variabel Perceived Usefulness terhadap variabel User Satisfaction.....	177
4.7.12 Hasil variabel User Sasfaction terhadap variabel Net Benefits....	179
<b>BAB V.....</b>	<b>182</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>183</b>
5.1 Kesimpulan .....	183
5.2 Saran.....	184

<b>JADWAL PENELITIAN</b> .....	<b>186</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>189</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>196</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pendekatan Manajemen Sistem Informasi .....	11
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Surabaya.....	26
Gambar 2. 2 Halaman Menu Login Pada Website Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) Kemenag.....	31
Gambar 2. 3 Tampilan Menu Utama Pada Website Sistem Informasi Manajemen Pegawai (SIMPEG) Kemenag.....	32
Gambar 2. 4 Technology Acceptance Model (TAM) .....	37
Gambar 2. 5 DeLone and McLean (1992) .....	40
Gambar 2. 6 DeLone and McLean (2003) .....	40
Gambar 3. 1 Alur Penelitian.....	49
Gambar 3. 2 Model Konseptual .....	55
Gambar 3. 3 Alur Data Screening .....	82
Gambar 3. 4 Alur Data Cleaning.....	86
Gambar 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	102
Gambar 4. 2 Distribusi Responden Berdasarkan Umur .....	102
Gambar 4. 3 Hasil Bootstrapping.....	146

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	15
Tabel 2. 2 Variabel Signifikan Penelitian Terdahulu.....	23
Tabel 3. 1 Jalur Hipotesis.....	65
Tabel 3. 2 Kebutuhan Data Kuisisioner.....	68
Tabel 3. 3 Penyusunan Instrumen Penelitian .....	70
Tabel 3. 4 Skala Likert .....	74
Tabel 3. 5 Tabel Uji Validitas Perceived Usefulness.....	77
Tabel 3. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Perceived Ease of Use .....	77
Tabel 3. 7 Hasil Uji Validitas Variabel System Quality .....	78
Tabel 3. 8 Hasil Uji Validitas Variabel Information Quality.....	78
Tabel 3. 9 Hasil Uji Validitas Variabel Service Quality .....	79
Tabel 3. 10 Hasil Uji Validitas Variabel User Satisfaction .....	80
Tabel 3. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Net Benefits.....	80
Tabel 3. 12 Hasil Uji Realibilitas Variabel .....	81
Tabel 3. 13 Kode Python Screening Data .....	85
Tabel 3. 14 Rumus Formula Data Cleaning.....	87
Tabel 3. 15 Kriteria Outer Model.....	90
Tabel 3. 16 Kriteria Inner Model .....	91
Tabel 4. 1 Hasil Proses Data Screening .....	98
Tabel 4. 2 Hasil Proses data Cleaning.....	101
Tabel 4. 3 Frekuensi Jawaban Perceived Usefulness.....	104
Tabel 4. 4 Statistik Jawaban Perceived Usefulness .....	106
Tabel 4. 5 Frekuensi Jawaban Perceived Ease Of Use .....	108
Tabel 4. 6 Statistik Jawaban Perceived Ease Of Use .....	110
Tabel 4. 7 Frekuensi Jawaban Information Quality .....	112
Tabel 4. 8 Statistik Jawaban Information Quality.....	114
Tabel 4. 9 Frekuensi Jawaban System Quality .....	116
Tabel 4. 10 Statistik Jawaban System Quality .....	118
Tabel 4. 11 Frekuensi Jawaban Service Quality .....	119
Tabel 4. 12 Statistik Jawaban Service Quality.....	121

Tabel 4. 13 Frekuensi Jawaban User Satisfaction .....	123
Tabel 4. 14 Statistik Jawaban User Satisfaction.....	125
Tabel 4. 15 Frekuensi Jawaban Net Benefits .....	126
Tabel 4. 16 Statistik Jawaban Net Benefits .....	128
Tabel 4. 17 Hasil Uji Validitas Konvergen (Outer Loading dan Average Variance Extracted).....	131
Tabel 4. 18 Nilai Cross Loading.....	134
Tabel 4. 19 Nilai Fornell-Larcker Criterion .....	136
Tabel 4. 20 Nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	137
Tabel 4. 21 Hasil Variance Inflation Factor (VIF) .....	139
Tabel 4. 22 Nilai Uji Coefficient of Determination .....	142
Tabel 4. 23 Nilai Uji Effect Size .....	143
Tabel 4. 24 Nilai Hasil Bootstrapping dan Hasil Hipotesis.....	147

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Pengantar Izin Penelitian.....	197
Lampiran 2. Perubahan Judul Skripsi .....	198
Lampiran 3. Surat Balasan Penelitian .....	199
Lampiran 4. Dokumentasi Observasi di Kementerian Agama Kota Surabaya...200	
Lampiran 5. Kriteria Narasumber .....	201
Lampiran 6. Hasil Wawancara dan Dokumentasi.....	203
Lampiran 7. Susunan Kuesioner Pada Google Form .....	210
Lampiran 8. Penyebaran Kuesioner .....	219
Lampiran 9. Bukti Hasil Pengumpulan Data Kuesioner Responden .....	225
Lampiran 10. Dokumentasi Data Screening Dengan Phytton.....	225
Lampiran 11. Dokumentasi Data Cleaning .....	226
Lampiran 12. Outer Loading.....	227
Lampiran 13. Nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan AVE.....	227
Lampiran 14. <i>Cross Loading</i> .....	228
Lampiran 15. Fornell Larcker .....	229
Lampiran 16. R-Square .....	229
Lampiran 17. F-Square.....	229
Lampiran 18. Collinearity Statistic (VIF) .....	230
Lampiran 19. Nilai P-Value, T-Statistics, dan O .....	230
Lampiran 20. Hasil Bootstrapping .....	231
Lampiran 21. Model Struktural (Inner Model) dan Pengukuran (Outer Model)	231