

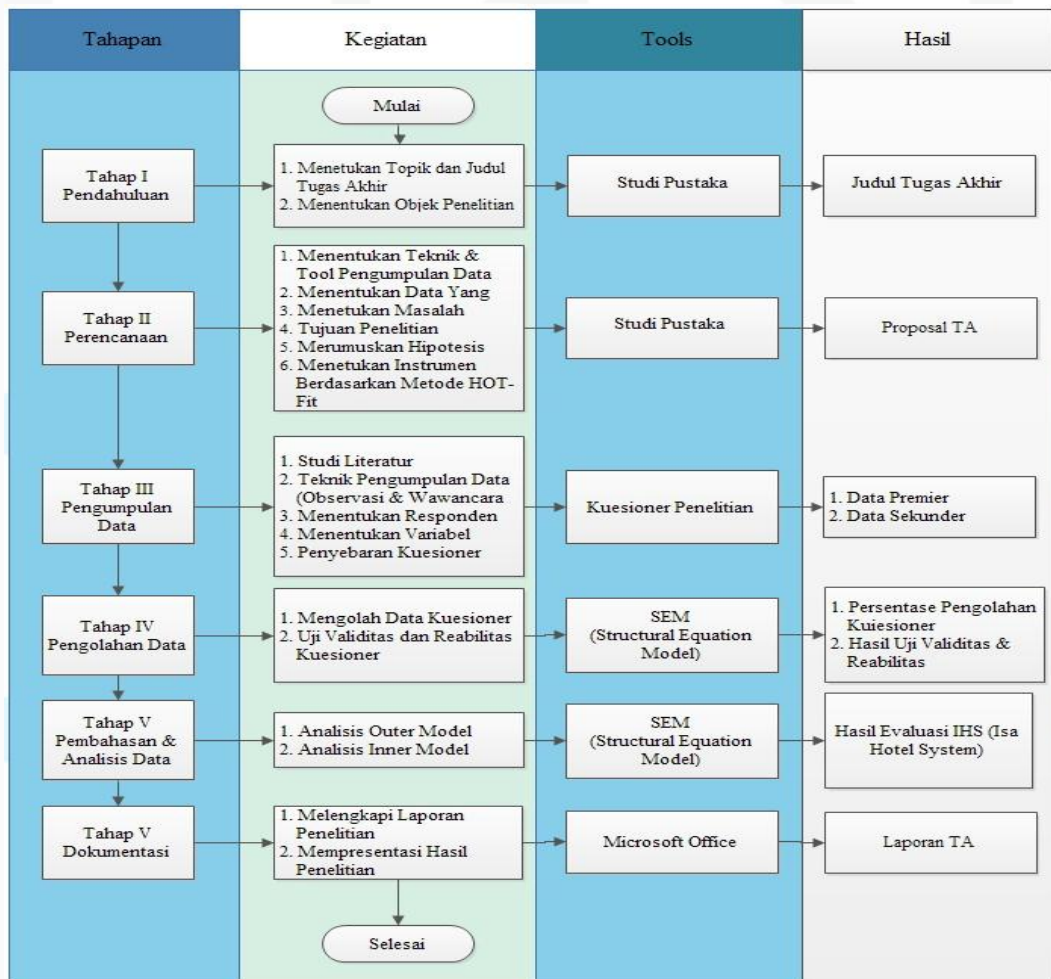
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Mutiara Merdeka, yang diteliti yaitu IHS (Isa Hotel System) dengan objek penelitian yaitu seluruh karyawan yang menggunakan IHS (Isa Hotel System) berjumlah 40 orang karyawan yang terdiri dari beberapa Departemen yaitu Departemen *Housekeeping*, Departemen *Accounting*, Departemen *Loundry*, Departemen *Coffe Shop/Restaurant*, Departemen *Bunquet* dan Departemen *Front Office*.

3.2. Metodologi Penelitian



Gambar 3.1 *Flowchart* Metodologi Penelitian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a) Tahap Pendahuluan

Tahap ini merupakan langkah awal dari penelitian ini. Pada tahap ini penulis melakukan penentuan topik, menentukan lokasi dan objek penelitian kemudian melakukan observasi dan wawancara. Sehingga hasil yang diperoleh pada tahapan pendahuluan ini adalah berupa outline tugas akhir dan judul tugas akhir.

b) Tahap Perencanaan

Pada tahap perencanaan penulis menentukan permasalahan-permasalahan yang terdapat pada karyawan dalam menggunakan IHS (*Isa Hotel System*), yang menjadi tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini, menentukan kebutuhan data untuk dapat diolah menjadi sebuah informasi dengan teknik pengumpulan data yang telah tersusun yaitu dengan melakukan pengamatan (*observasi*), wawancara, angket (*questionnaire*), dokumentasi, dan kepustakaan (*literatur*). Serta menentukan hipotesis guna mendapatkan jawaban sementara terhadap penelitian dan memfokuskan terhadap jawaban yang akan dicapai, yaitu hasil pengujian pengaruh setiap variabel-variabel pada penelitian ini, juga menentukan instrumen yang akan dipakai berdasarkan metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode HOT-Fit. . Sehingga hasil dari tahapan ini adalah berupa proposal tugas akhir.

c) Tahap Pengumpulan Data

Angket disebarakan kepada responden yaitu seluruh karyawan yang menggunakan IHS (*Isa Hotel System*) sebanyak 40 pengguna. Sebelum angket disebarakan, dilakukan uji prasyarat (instrumen atau angket) dilakukan dengan menggunakan uji validitas data dan reliabilitas data. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui apakah semua pertanyaan (instrumen) penelitian yang diajukan untuk mengukur variabel penelitian adalah valid. Pengujian validitas dilakukan untuk mengetahui seberapa baik suatu instrumen mengukur konsep yang seharusnya diukur. Suatu instrumen dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pengujian

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pertanyaan dalam angket betul-betul *reliable* dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Dalam Penetapan variabel untuk membuat angket maka peneliti menggunakan variabel dalam angket berdasarkan salah satu variabel yang terdapat pada metode *HOT-Fit* yaitu variabel kesesuaian. Angket disebar kepada seluruh user yang menggunakan IHS (Isa Hotel System). Responden ini merupakan populasi dari *users* IHS (Isa Hotel System).

d) Tahap Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan teknik analisis statistik SEM (*Structural Equation Model*) dengan *tools* atau alat berupa aplikasi, yaitu aplikasi SmartPLS 3.0. Dengan aplikasi ini, dilakukanlah pengujian validitas dan reabilitas data serta regresi sederhana. Dengan aplikasi ini pula dilakukan pencarian terhadap jawaban dari angket yang disebar untuk mengetahui persentase dari masing-masing butir pertanyaan yang berikan. Hasil dari pengolahan data inilah yang akan dijadikan bahan untuk dianalisis.

e) Tahap Pembahasan dan Analisis Data

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah menganalisis hipotesis dan menganalisis secara deskriptif kuantitatif data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket. Analisis deskriptif dilakukan dengan menggunakan metode *Likert*. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam metode *Likert* adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2012):

- 1) Menentukan besarnya skor kriterium sesuai dengan hasil yang didapat dari pengolahan data sebelumnya. Skor kriterium adalah skor ideal yang dicapai dalam sebuah penelitian. Cara untuk mendapat skor kriterium ini adalah dengan menggunakan rumus:

$$\sum SK = \text{Skor tertinggi tiap item pernyataan (5) X Jumlah item pernyataan X Jumlah responden}$$

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kemudian, ditentukan skor total dari hasil pengumpulan data yang sudah dilakukan (SH)
- 3) Setelah skor kriterium (SK) dan skor hasil pengumpulan data didapatkan (SH), maka dicarilah besarnya persentase (P) jawaban responden dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{\sum SH}{\sum SK} \times 100\% \quad (3.1)$$

- 4) Langkah terakhir adalah menentukan rentang hasil berdasarkan skor kriterium dan persentase yang didapatkan untuk kemudian dibandingkan dengan skor hasil pengumpulan data. rentang (*range*) hasilnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Kategori Jawaban Menurut Skala

Kategori	Skala
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat TidakSetuju	1

Data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket kepada responden disajikan dalam bentuk persentase yang dimuat dalam tabel yang berisi jawaban-jawaban responden terhadap pernyataan yang diajukan, data dari penyebaran angket inilah yang diolah dan dianalisis, sehingga peneliti dapat mengetahui bagaimana pengaruh diantara keempat variabel tersebut.

- f) Tahap Penulisan Laporan Tugas Akhir.

Pada tahap ini penulis melakukan dokumentasi dari awal penelitian hingga akhir, sehingga diperoleh hasil akhir dari penelitian ini berupa laporan tugas akhir.

3.3. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dua bagian yaitu:

1) Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian, dalam hal ini melalui observasi, wawancara, dan penyebaran angket kepada karyawan yang menggunakan IHS (*Isa Hotel System*).

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari data internal objek penelitian, seperti data yang diperoleh dari buku, jurnal, dan paper yang ada kaitannya dengan judul penelitian.

3.4. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dan mengetahui apa, siapa, kapan dan dimana penelitian tersebut dilakukan. Objek penelitian atau responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang menggunakan IHS (*Isa Hotel System*).

3.5. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan riset survey, dan metode survey yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Riset survey adalah metode pengumpulan informasi dengan menyampaikan serangkaian pertanyaan yang telah diformulasikan sebelumnya dan urutan tertentu dalam sebuah kuesioner terstruktur kepada suatu sampel individu terpilih untuk menjadi wakil sebuah populasi terdefinisi. Kuesioner dan wawancara adalah teknik-teknik yang merupakan inti salah satu tipe riset survey (Sudaryono dkk, 2010). Penelitian deskriptif (*descriptif research*) bertujuan mendeskripsikan suatu keadaan atau fenomena apa adanya (Sudaryono dkk, 2010). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh dari responden dengan menggunakan angket (kuesioner).

Angket atau kuesioner merupakan suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya-jawab dengan responden). Instrumen atau alat pengumpulan datanya pun disebut angket dan berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang harus dijawab atau direspons oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden. Angket (*questionnaire*) adalah daftar pertanyaan yang diberikan kepada orang lain yang bersedia memberikan respons (responden) sesuai dengan permintaan pengguna. Tujuan dari penyebaran angket adalah mencari informasi lengkap mengenai suatu masalah dari responden tanpa merasa khawatir bila responden memberikan jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan (Sudaryono dkk, 2010).

3.6. Populasi dan Sampel

Populasi berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian penelitian untuk diteliti. Dengan kata lain, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sampel merupakan suatu bagian populasi. Hal ini mencakup sejumlah anggota yang dipilih dari populasi. Dengan kata lain, sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sudaryono dkk, 2010).

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang menggunakan IHS (*Isa Hotel System*) di Hotel Mutiara Merdeka dengan jumlah sebanyak 40 orang.

Tabel 3.2 Deskripsi Responden IHS (*Isa Hotel System*)

No	Departemen	Jumlah
1	<i>Restaurant</i>	8
	<i>Front Office</i>	7
2	<i>Kitchen</i>	3
	<i>Accounting</i>	6
	<i>Marketing</i>	4
3	<i>GM</i>	1
4	<i>Loundry</i>	2
5	<i>Housekeeping</i>	3
6	<i>Bunquet</i>	6
	Total	40

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian yaitu:

1) Pengamatan (*Observasi*)

Merupakan suatu metode yang sangat efektif karena langsung mengadakan pengamatan pada kegiatan yang sesuai dengan materi penelitian. Mencari dan menentukan lokasi penelitian secara mandiri turun langsung kelapangan, tempat penelitian adalah riil, bukan fiktif atau dibuat - buat, kemudian menganalisa tempat yang akan dituju.

Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan terhadap penggunaan IHS (*Isa Hotel System*), melihat proses bisnis yang ada di Hotel Mutiara Merdeka.

2) Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara bertatap muka langsung dengan sumber informasi dan mengajukan pertanyaan kepada pihak terkait. Dengan melakukan wawancara, data dapat diperoleh dari pihak yang berhubungan dengan lembaga tersebut.

Wawancara dilakukan dengan Staff IT Mutiara Merdeka (Rudi Surya Dinata. Amd) dan beberapa Users (Manager Departement Restaurant, Manger Accounting dan Management Front Office) yang menggunakan IHS.

3) Angket (*Questionnaire*)

Suatu teknik atau cara pengumpulan data secara tidak langsung (peneliti tidak langsung bertanya jawab dengan responden). Sumber data atau responden dari angket ini adalah karyawan Hotel Mutiara Merdeka yang menggunakan IHS (*Isa Hotel System*) berjumlah 40 orang.

4) Kepustakaan (*Literatur*)

Cara ini dilakukan untuk mendapatkan dasar-dasar referensi yang kuat bagi penulis guna membantu penyelesaian laporan. Literatur diperoleh dari buku, internet, dan jurnal yang relevan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.7.1. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah dilakukan (Suharismi Arikunto, 2004). Metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data (Riduwan, 2010). Metode yang digunakan penulis dalam pengumpulan data ini adalah Angket (*questionnaire*). Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh penulis dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya. Jenis instrumen dalam penelitian ini adalah menggunakan skala *Likert*, yaitu dengan tingkat jawaban terdiri atas 5 tingkatan (Riduwan,2010). Namun pada pada penelitian ini tingkat jawaban menggunakan atas 4 tingkatan , alternatif jawaban tersebut dapat diberi skor dari nilai 1 sampai 4 sebagai berikut:

Tabel 3.3 Kategori Jawaban Menurut Skala

Kategori	Skala
Sangat Setuju	4
Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat TidakSetuju	1

Didalam pembuatan angket terlebih dahulu ditentukan variabel-variabel penelitian yang akan digunakan. Variabel angket yang digunakan dalam penelitian ini adalah konstruk HOT-Fit yang telah dimodifikasi. Variabel dan dimensi konstruk yang telah dimodifikasi adalah sebagai berikut:

Tabel. 3.4 Variabel atau Konstruk beserta indikatornya.

Variabel	Indikator variabel
Kualitas Sistem (System Quality) (KS)	IHS (Isa Hotel System) mudah untuk saya gunakan
	IHS (Isa Hotel System) mudah untuk saya pelajari
	IHS (Isa Hotel System) mudah diakses
	IHS (Isa Hotel System) jarang mengalami

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	error
	IHS (Isa Hotel System) handal
	IHS (Isa Hotel System) memiliki hak akses berbeda untuk setiap pengguna
Kualitas Informasi (Information Quality) (KI)	IHS (Isa Hotel System) menghasilkan informasi yang lengkap
	Informasi pada IHS (Isa Hotel System) mudah saya pahami
	IHS (Isa Hotel System) menghasilkan informasi yang tepat waktu
	Informasi yang terdapat dalam IHS (Isa Hotel System) dapat dipertanggung jawabkan
Kualitas Layanan (Service Quality) (KL)	Adanya panduan penggunaan IHS (Isa Hotel System)
	Layanan cepat & responsif dari pengembang IHS (Isa Hotel System)
	Adanya layanan berkelanjutan dari pengembang
Penggunaan sistem (PS)	Saya selalu menggunakan IHS (Isa Hotel System)
	Saya percaya bahwa pekerjaan saya tergantung dengan IHS (Isa Hotel System)
	IHS (Isa Hotel System) meningkatkan pekerjaan saya
	Saya menerima IHS (Isa Hotel System) dengan baik
	Saya terampil dalam menggunakan IHS (Isa Hotel System)
Kepuasan Pengguna (user satisfaction) (KP)	IHS (Isa Hotel System) mempermudah pekerjaan saya
	Saya puas dengan IHS (Isa Hotel System)
	Saya senang menggunakan IHS (Isa Hotel System)
	Informasi yang dihasilkan akurat sesuai dengan kebutuhan
	IHS (Isa Hotel System) perlu dikembangkan dan dilakukan perbaikan
	Secara keseluruhan IHS (Isa Hotel System) sudah sesuai dengan harapan anda dalam membantu tugas sehari-hari anda
	Mudah untuk digunakan
Struktur Organisasi (Organisation Structure) (SO)	Organisasi mampu mengatasi konflik antar pengguna IHS (Isa Hotel System)
	Organisasi memberikan pelatihan penggunaan IHS (Isa Hotel System)



Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Implementasi IHS (Isa Hotel System) telah direncanakan dengan baik oleh pihak manajemen
	Pemimpin memberikan kebijakan dalam menggunakan IHS (Isa Hotel System)
Manfaat (Net benefit) (M)	IHS (Isa Hotel System) menjadikan pekerjaan lebih efektif
	IHS (Isa Hotel System) menurunkan tingkat kesalahan
	IHS (Isa Hotel System) meningkatkan kinerja organisasi
	IHS (Isa Hotel System) mendukung visi dan misi organisasi
	IHS (Isa Hotel System) membantu dalam pengambilan keputusan
	IHS (Isa Hotel System) menjadikan pekerjaan lebih efisien

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Dalam penelitian ini pengolahan dan analisa data dilakukan dengan menggunakan metode analisis SEM-PLS dengan alat bantu perangkat lunak (*software*) SmartPLS versi 3.0.

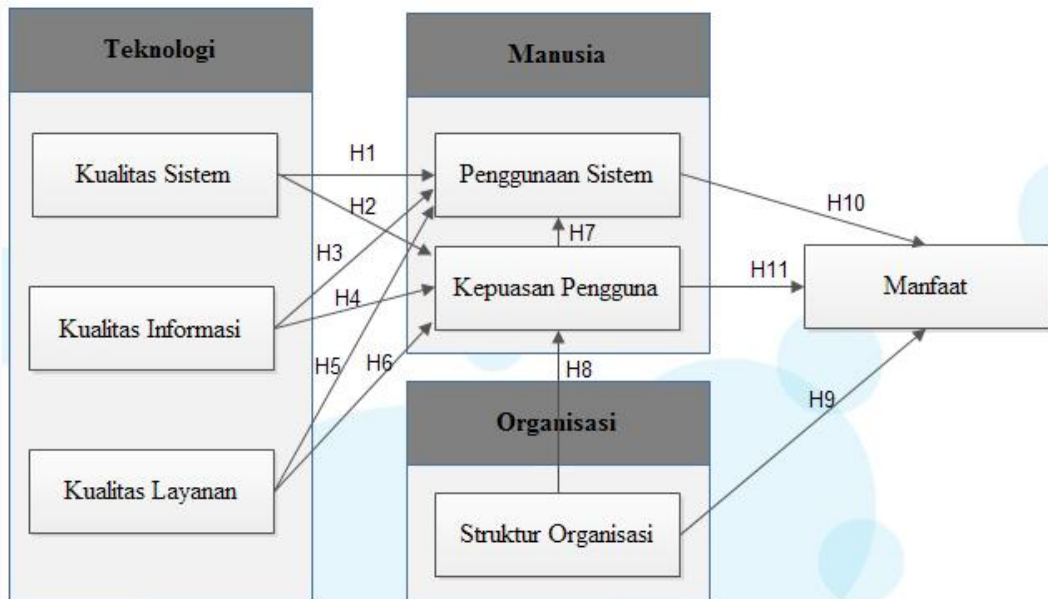
3.8. Teknik Analisis Data

Pada tahap ini, penulis akan melakukan kegiatan sebagai berikut :

3.8.1. Konseptualisasi Model Penelitian

Tahap ini merupakan tahap awal dalam melakukan analisis SEM-PLS, dimana pada tahap ini peneliti menentukan bentuk dari model penelitian. Di dalam PLS-SEM, langkah ini merupakan langkah awal yang harus dilakukan untuk menentukan variable konstruk dan variable indikator (*manifest*) dari penelitian. Pada penelitian ini variabel-variabel laten atau konstruk yang diteliti adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan Sistem, Kepuasan Pengguna, Struktur Organisasi, Lingkungan Organisasi Dan Manfaat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.2 Model HOT-Fit yang digunakan.

(Sumber: Data Olahan, 2016)

Adapun langkah-langkah konseptualisasi model dengan SEM-PLS adalah sebagai berikut:

3.8.1.1. Merancang model struktural (*inner model*)

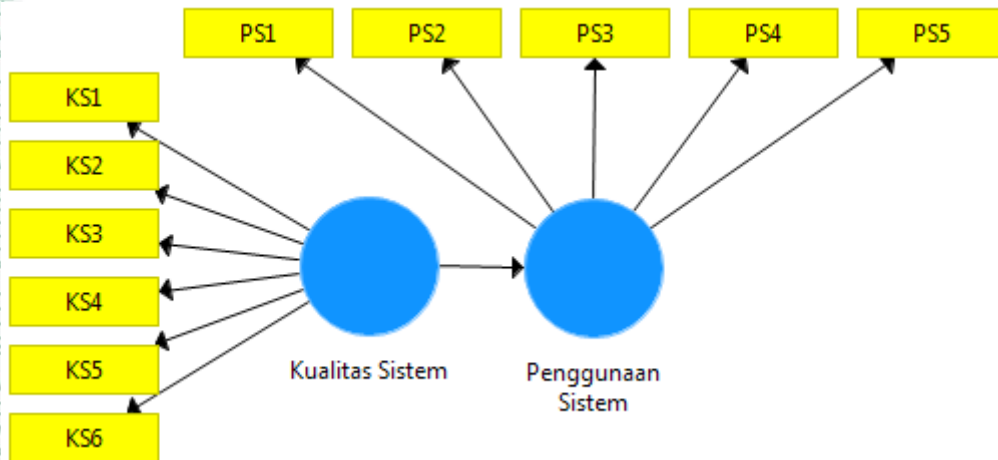
Pada tahap ini dilakukan perancangan model structural atau merancang hubungan tiap variable laten atau variable dependen sebagai landasan pengujian hipotesis dari tiap konstruk yang telah dibangun. Pada penelitian ini ada enam variabel yang digunakan untuk menguji model struktural yang dirancang. Model structural dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Kualitas sistem → penggunaan sistem

Adapun model structural dari Kualitas Sistem → Penggunaan Sistem pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.3 Inner Model Kualitas Sistem dan Penggunaan Sistem.

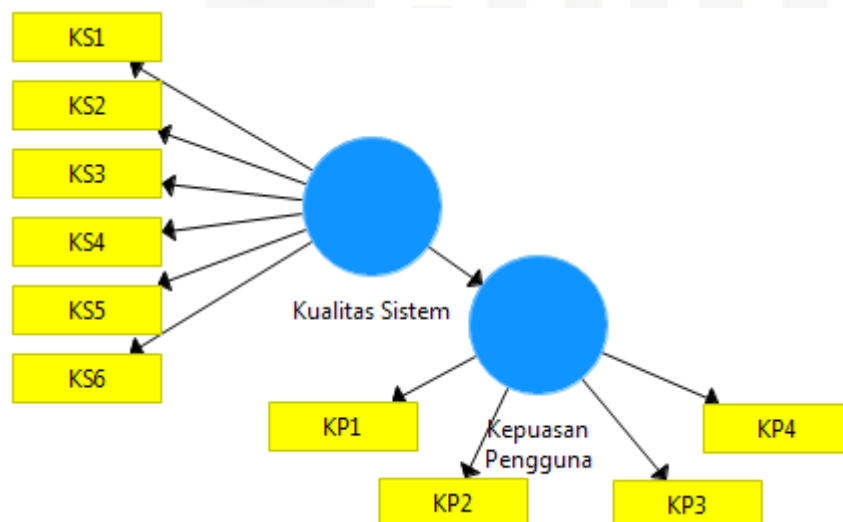
(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Dari model struktural Kualitas Sistem → Penggunaan Sistem akan diuji hipotesis yaitu:

H1 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Penggunaan Sistem dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

2) Kualitas sistem → Kepuasan pengguna

Model struktural dari Kualitas sistem → Kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.4 Inner Model Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna.

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

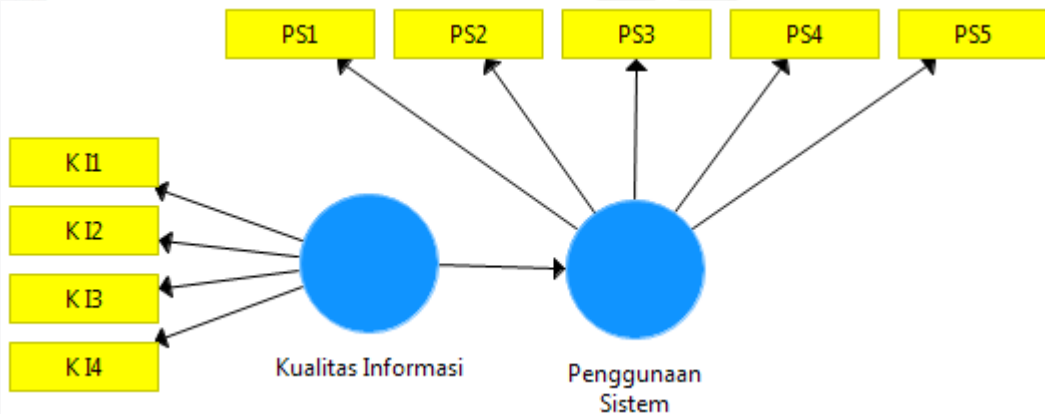
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari model struktural $KS \rightarrow KP$ akan diuji hipotesis yaitu:

H2 : Kualitas Sistem berpengaruh positif terhadap Kepuasan pengguna dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

3) Kualitas informasi \rightarrow penggunaan sistem

Adapun model structural dari kualitas informasi dan penggunaan sistem pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.5 Inner Model Kualitas Informasi dan Penggunaan Sistem

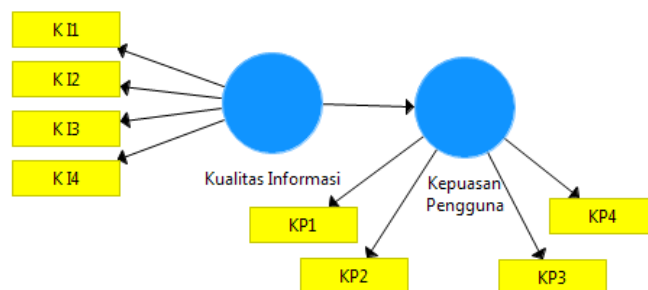
(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Dari model struktural KI dan PS akan diuji hipotesis yaitu:

H3 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

4) Kualitas informasi \rightarrow kepuasan pengguna

Adapun model structural dari kualitas informasi dan kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.6 Inner Model Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

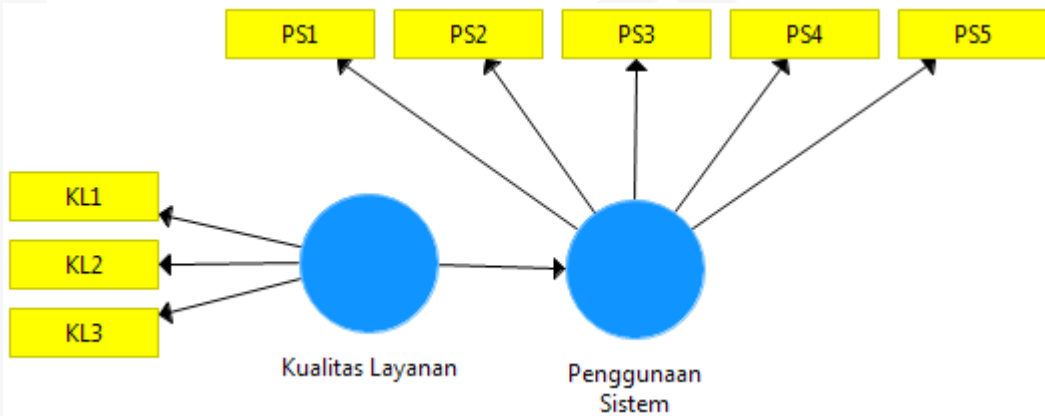
1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari model struktural KI dan KP akan diuji hipotesis yaitu:

H4 : Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

5) Kualitas layanan → penggunaan sistem

Adapun model structural dari kualitas layanan dan penggunaan sistem pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.7 Inner Model Kualitas Layanan → Penggunaan Sistem

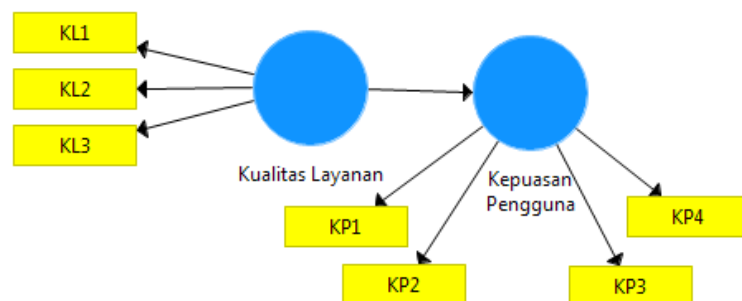
(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Dari model struktural KL dan PS akan diuji hipotesis yaitu:

H5 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

6) Kualitas layanan → kepuasan pengguna

Adapun model structural dari Kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.8 Inner Model Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

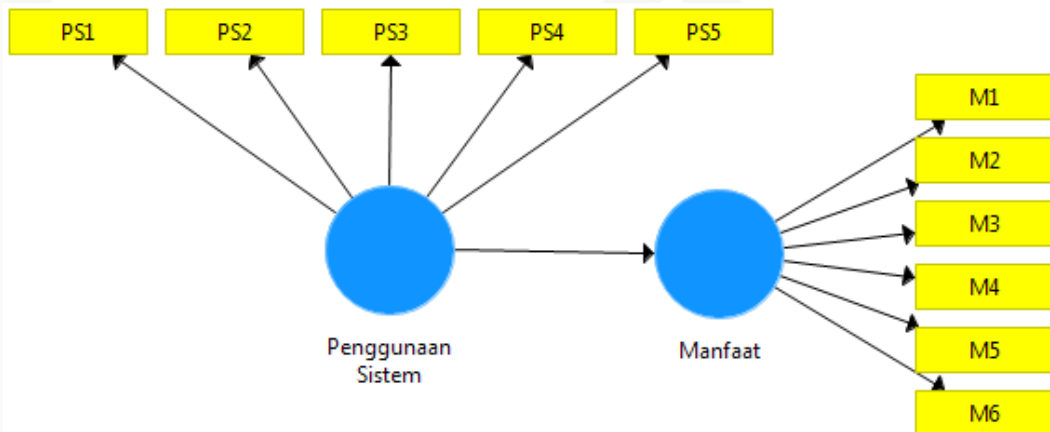
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari model struktural KL dan KP akan diuji hipotesis yaitu:

H6 : Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan IHS (*Isa Hotel System*).

7) Penggunaan sistem → manfaat

Adapun model structural dari penggunaan sistem dan manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.9 Inner Model Penggunaan Sistem dan Manfaat

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Dari model struktural PS dan M akan diuji hipotesis yaitu:

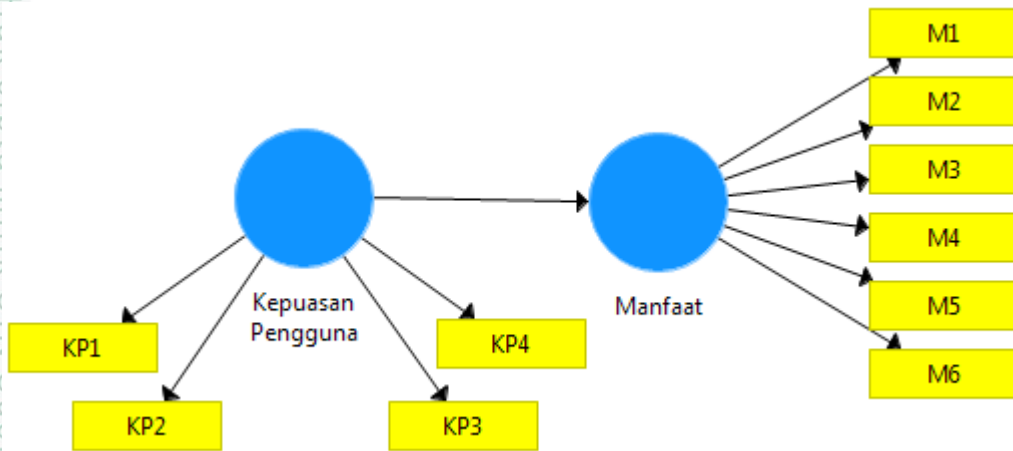
H7 : penggunaan sistem berpengaruh positif terhadap manfaat dalam penggunaan IHS (*Isa Hotel System*).

8) Kepuasan pengguna → manfaat

Adapun model structural dari Kepuasan pengguna dan manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.10 Inner Model Kepuasan Pengguna dan Manfaat

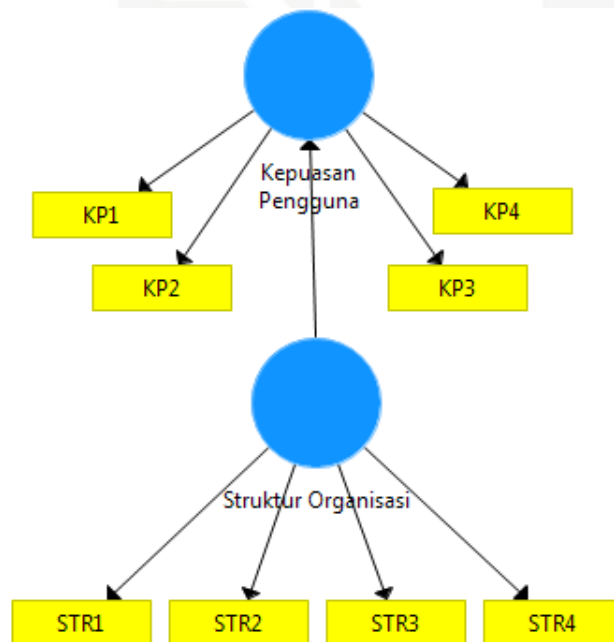
(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Dari model struktural KP dan M akan diuji hipotesis yaitu:

H8 : kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap manfaat dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

9) Struktur organisasi → kepuasan pengguna

Adapun model structural dari Struktur organisasi dan kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.11 Inner Model Struktur Organisasi dan Kepuasan Pengguna

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

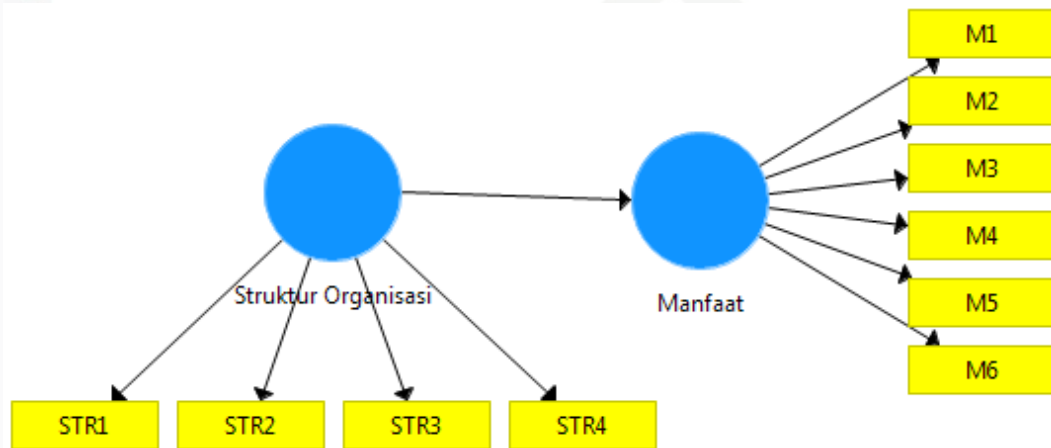
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari model struktural STR dan M akan diuji hipotesis yaitu:

H9 : Struktur organisasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

10) Struktur Organisasi → manfaat

Adapun model structural dari struktur organisasi dan manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3.12 Inner Model Struktur Organisasi dan Manfaat

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Dari model struktural Struktur Organisasi dan Manfaat akan diuji hipotesis yaitu:

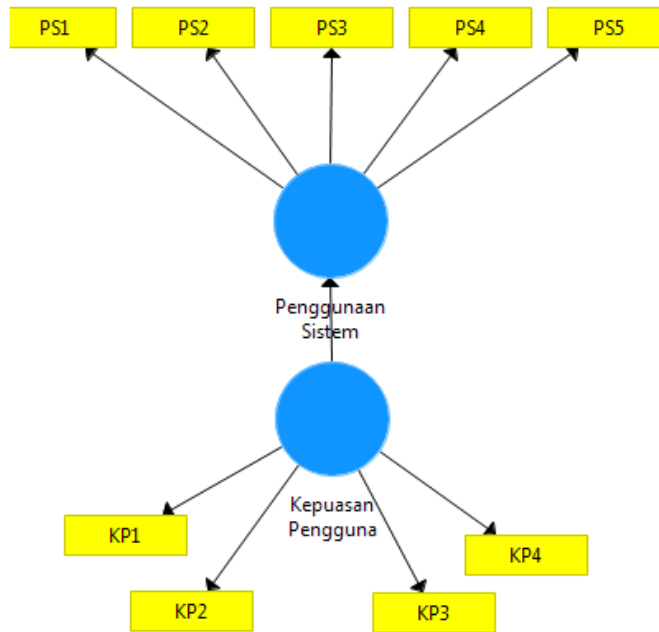
H10 : Lingkungan Organisasi berpengaruh positif terhadap manfaat dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

11) Kepuasan Pengguna → penggunaan sistem

Adapun model structural dari kualitas informasi dan penggunaan sistem pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 3.13 Inner Model Kepuasan Pengguna dan Penggunaan Sistem

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

Dari model struktural KP dan PS akan diuji hipotesis yaitu:

H11 : kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap penggunaan sistem dalam penggunaan IHS (Isa Hotel System).

3.8.1.2. Merancang model pengukuran (*Outer model*)

Pada tahapan ini dilakukan perancangan atau penentuan variabel manifest atau variable indicator dari masing-masing konstruk atau variable dependen yang telah ditentukan sebelumnya.

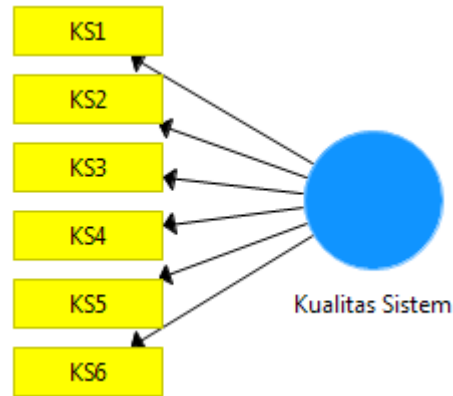
Pada penelitian ini terdapat delapan variable atau konstruk yang akan diukur model pengukurannya atau outer model dari model penelitian ini. Adapun model pengukuran tersebut adalah sebagai berikut :

1) Model Pengukuran (*Outer model*) Kualitas Sistem

Pada variable atau konstruk Kualitas Sistem terdapat lima indikator yang digunakan oleh peneliti dan disimbolkan dengan KS1, KS2, KS3, KS4, KS5. Berikut merupakan gambar dari konstruk Kualitas Sistem beserta indikator-indikatornya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

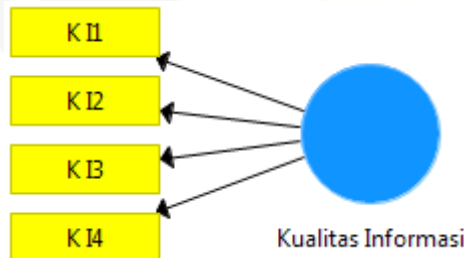


Gambar 3.14 Konstruk Kualitas Sistem dan Indikatornya.

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

2) Model Pengukuran (*Outer model*) Kualitas informasi

Pada konstruk Kualitas informasi terdapat lima indikator yang digunakan yaitu K I1, K I2, K I3, K I4. Berikut merupakan gambar konstruk Kualitas informasi beserta indikator-indikatornya



Gambar 3.15 Konstruk Kualitas Informasi dan Indikatornya.

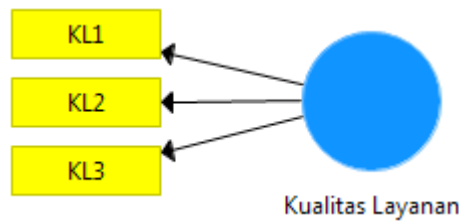
(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

3) Model Pengukuran (*Outer model*) Kualitas Layanan

Pada variable atau konstruk Kualitas Layanan terdapat tiga indikator yang digunakan oleh peneliti dan disimbolkan dengan KL1, KL2 KL3. Berikut merupakan gambar dari konstruk Kualitas Layanan beserta indikator-indikatornya:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

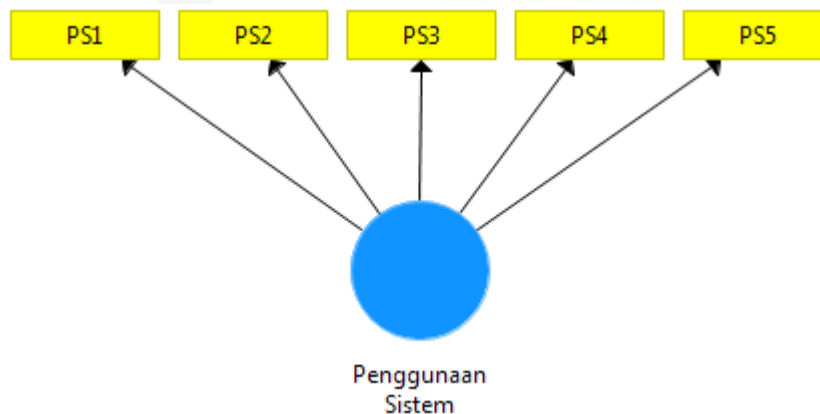


Gambar 3.16 Konstruk Kualitas Layanan dan Indikatornya.

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

4) Model Pengukuran (*Outer model*) Penggunaan Sistem

Pada variable atau konstruk Penggunaan Sistem terdapat lima indikator yang digunakan oleh peneliti dan disimbolkan dengan PS1, PS2, PS3, PS4, PS5. Berikut merupakan gambar dari konstruk Penggunaan Sistem beserta indikator-indikatornya.



Gambar 3.17 Konstruk Penggunaan Sistem dan Indikatornya.

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

5) Model Pengukuran (*Outer model*) Kepuasan Pengguna

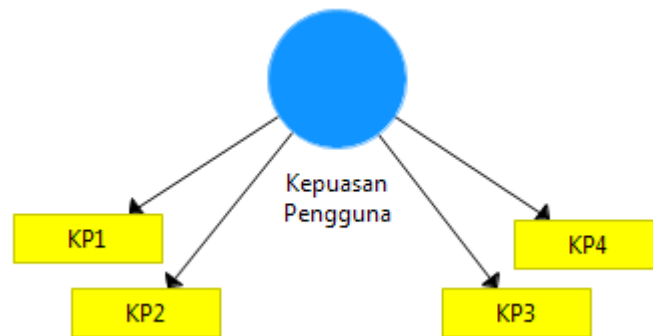
Pada variable atau konstruk Kepuasan Pengguna terdapat tujuh indikator yang digunakan oleh peneliti dan disimbolkan dengan KP1, KP2, KP3, KP4. Berikut merupakan gambar dari konstruk Kepuasan Pengguna beserta indikator-indikatornya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

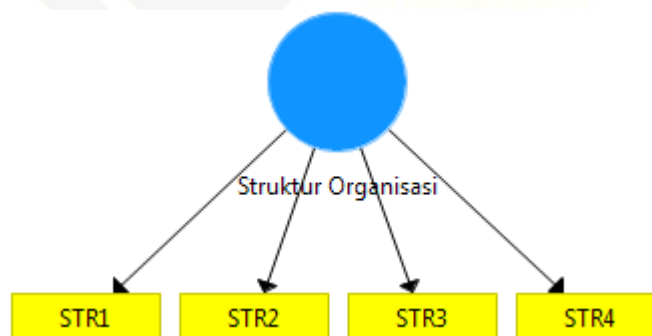


Gambar 3.18 Konstruk Kepuasan Pengguna dan Indikatornya.

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

6) Model Pengukuran (*Outer model*) Struktur Organisasi

Pada variable atau konstruk Struktur Organisasi terdapat lima indikator yang digunakan oleh peneliti dan disimbolkan dengan STR1, STR2, STR3, STR4. Berikut merupakan gambar dari konstruk Struktur Organisasi beserta indikator-indikatornya.



Gambar 3.19 Konstruk Struktur Organisasi dan Indikatornya.

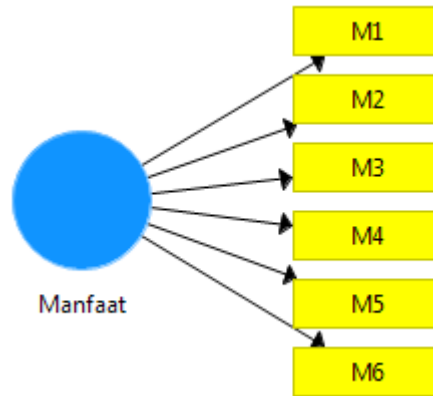
(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

7) Model Pengukuran (*Outer model*) Manfaat

Pada variable atau konstruk Manfaat terdapat lima indikator yang digunakan oleh peneliti dan disimbolkan dengan M1, M2, M3, M4, M5, M6. Berikut merupakan gambar dari konstruk Manfaat beserta indikator-indikatornya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

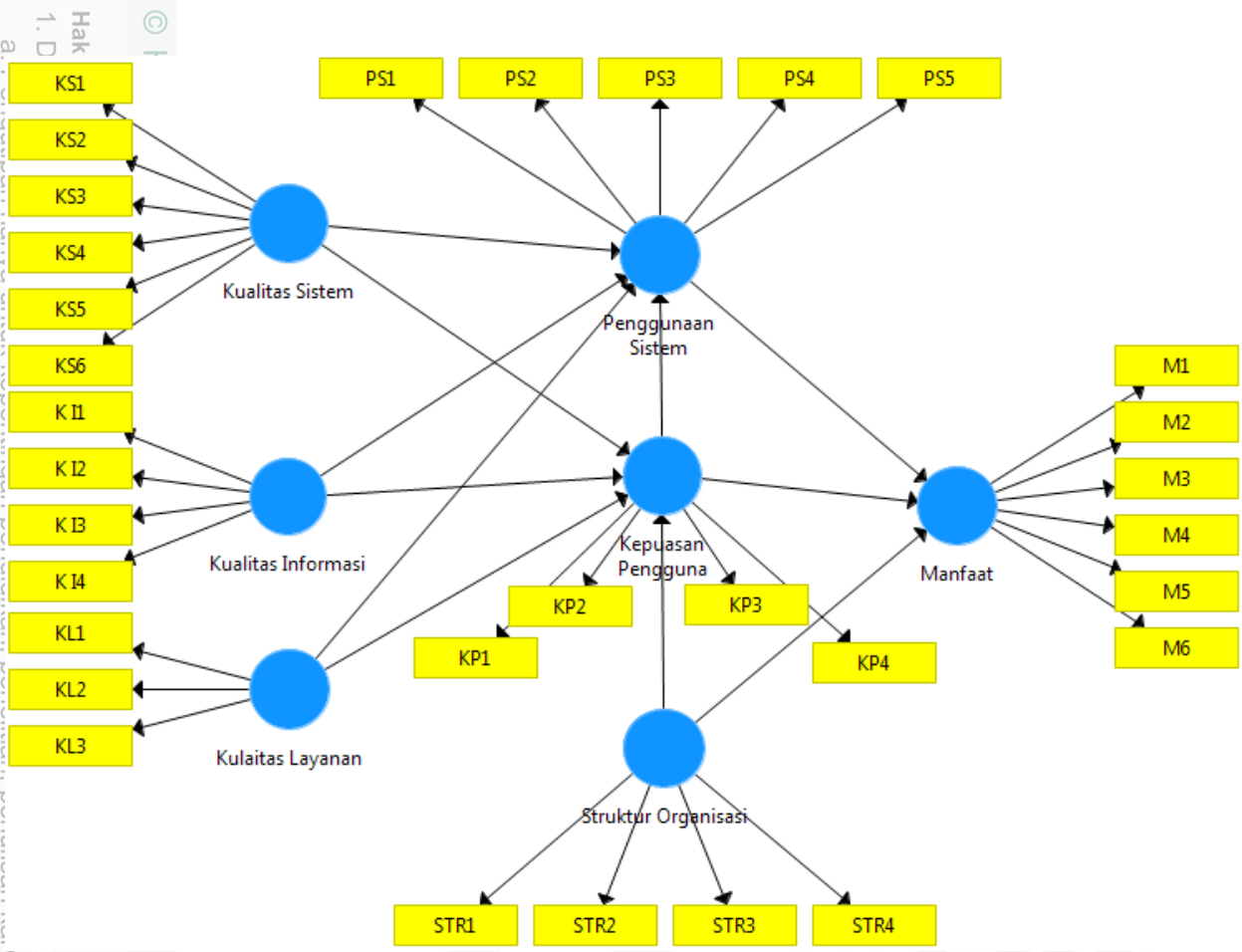


Gambar 3.20 Konstruksi Manfaat dan Indikatornya.

(Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

3.8.2. Mengkonstruksi Diagram Jalur

Pada tahapan ini dilakukan pengkonstruksian atau pembangunan model diagram jalur penelitian dari model struktural (*inner model*) dan model pengukuran (*outer model*) yang telah ditentukan diawal. Dari pengkonstruksian jalur tersebut maka akan dapat dianalisis dan diukur model penelitian yang dibangun.



Gambar 3.21 Diagram Jalur yang Dirancang
 (Sumber: Output SmartPLS 3, 2016)

3.8.2.1. Evaluasi Model Pengukuran atau Model Measurement (*outer model*)

Evaluasi untuk Model Measurement difungsikan untuk menilai validitas dan reliabilitas dari model. Adapun evaluasi *outer model* adalah:

- 1) Dengan melakukan pengujian Validitas *Convergent*, dimana dengan melihat nilai loading factor dari masing-masing indikator. *Rule of Thumb* digunakan untuk menilai validitas *Convergent* dimana Nilai loading harus diatas 0.70 (pada penelitian pada bidang yang belum berkembang bias menggunakan 0.50-0.60).
- 2) Dengan melihat *Discriminant validity* pada *cross loading* antara indicator dengan konstruknya. Jika korelasi konstruk dengan item pengukuran lebih besar dari pada ukuran konstruk lainnya, maka menunjukkan bahwa konstruk



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

laten memprediksi ukuran pada blok mereka lebih baik dari pada ukuran blok lainnya.

- 3) Metode lain untuk menilai *Discriminant validity* adalah dengan membandingkan akar kuadrat dari average variance extracted (\sqrt{AVE}) untuk setiap konstruk dengan korelasi antar konstruk lainnya dalam model. Model mempunyai *Discriminant validity* yang cukup jika akar AVE untuk setiap konstruk lebih besar dari pada korelasi antar konstruk dan konstruk lainnya.
- 4) Selain uji Validitas dilakukan, pengukuran model juga dilakukan untuk menguji reliabilitas suatu konstruk. Uji reliabilitas digunakan untuk membuktikan akurasi, konsistensi dan ketepatan dalam menggunakan instrument dalam mengukur konstruk. Dalam pengukuran reliabilitas SEM-PLS menggunakan SmartPLS, pengukuran reliabilitas diukur dengan menggunakan 2 cara, yaitu Cronbach's Alpha dan *Composite Reliability*. Namun berdasarkan keefektifan dari kedua metode ini, didalam penelitian ini akan menggunakan *Composite Reliability* untuk mengukur reliabilitas. Hal ini di karenakan bahwa pengujian dengan Cronbach Alpha akan memberikan nilai yang rendah (*under estimate*).

3.8.2.2. Evaluasi Model Struktural (*Inner Model*)

Model structural dalam PLS dievaluasi dengan menggunakan R² atau R square untuk konstruk dependen. Perubahan nilai R square dapat digunakan untuk menilai pengaruh variable laten independen tertentu terhadap variable dependen apakah mempunyai pengaruh yang substantive. Semakin tinggi nilai R² berarti semakin baik model prediksi dari model penelitian yang diajukan. Dasar pengujian hipotesis menurut Jogiyanto (2011 : 73) yaitu :

- a) Jika nilai t statistic > dari t table sebesar 1,96 pada α 5% maka hipotesis diterima.
- b) Jika nilai t statistik < dari t tabel 1,96 pada α 5% maka hipotesis ditolak