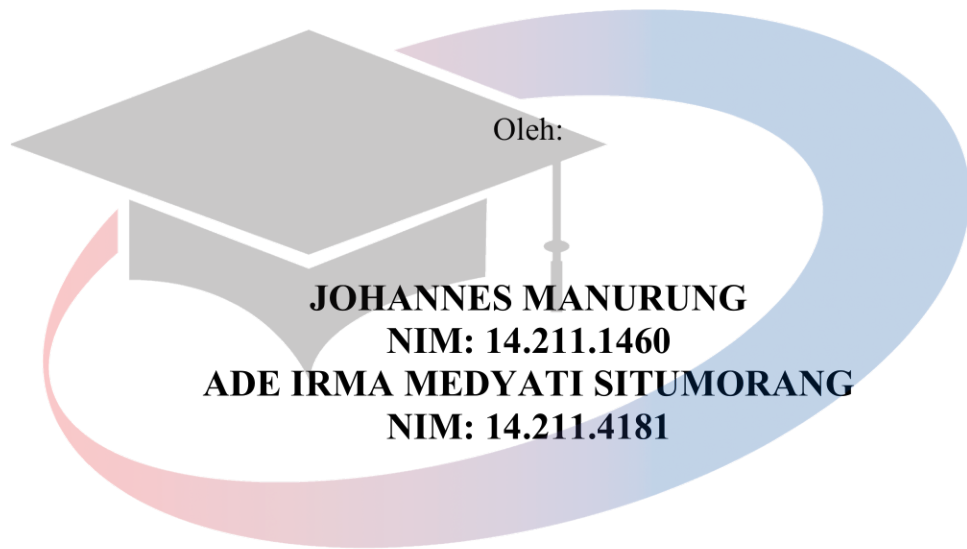


**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK PADA
UNIVERSITAS HARAPAN MEDAN**

SKRIPSI



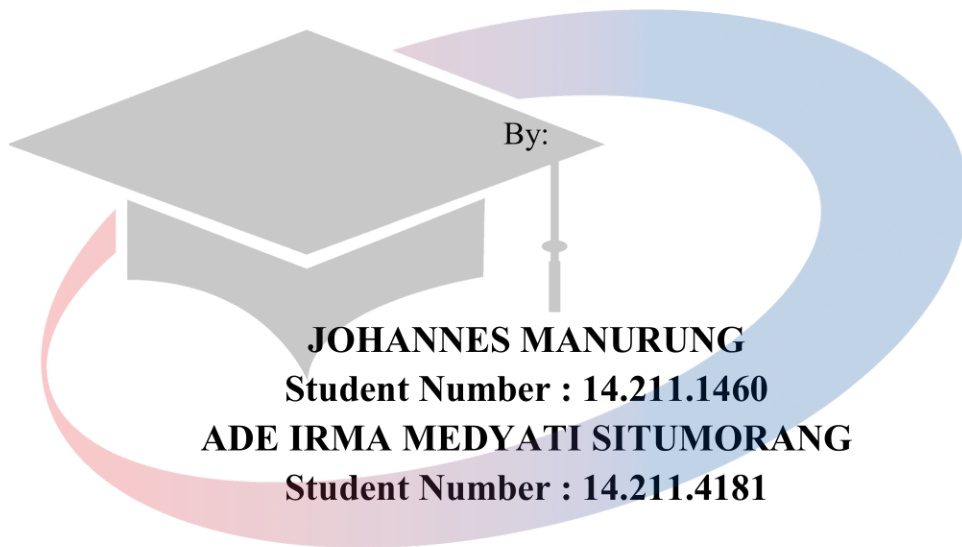
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2018**

**ANALYSIS FACTORS THAT AFFECT THE SATISFACTION
OF USER ACADEMIC PORTAL IN THE
UNIVERSITY HARAPAN MEDAN**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2018**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK PADA
UNIVERSITAS HARAPAN MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna
Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

JOHANNES MANURUNG

NIM : 142111460

ADE IRMA MEDYATI SITUMORANG

NIM : 142114181

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,


Sudarto, S.Kom, M.Kom.

Medan, 06 Agustus 2018

Diketahui dan Disahkan Oleh:


Ketua Program Studi
Sistem Informasi,
Gunawan, S.Kom, M.T.I.



HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Johannes Manurung
NIM : 14.211.1460
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna portal akademik Universitas Harapan Medan
Tempat Penelitian : Universitas Harapan Medan
Alamat Penelitian : Jl.Imam Bonjol No.35, JATI, Medan Maimun.
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4521513

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 06 Agustus 2018
Saya yang membuat pernyataan,



Johannes Manurung

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Ade Irma Medyati Situmorang
NIM : 14.211.4181
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna portal akademik Universitas Harapan Medan
Tempat Penelitian : Universitas Harapan Medan
Alamat Penelitian : Jl.Imam Bonjol No.35, JATI, Medan Maimun.
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 4521513

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan Tugas Akhir saya secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh – sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 06 Agustus 2018

Saya yang membuat pernyataan,



Ade Irma Medyati Situmorang

ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA PORTAL AKADEMIK PADA UNIVERSITAS HARAPAN MEDAN

Abstrak

Penelitian ini merupakan replikasi penelitian yang dilakukan oleh Seddon dan Kiew (1996) dalam pengembangan sistem informasi Portal Akademik pada Universitas Harapan Medan dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, terhadap kegunaan, dan kepuasan pengguna sistem informasi portal akademik pada Universitas Harapan Medan. Variabel-variabel tersebut merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kesuksesan sistem informasi portal akademik pada Universitas Harapan Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Harapan Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus slovin yaitu 92 mahasiswa dari jumlah populasi 1122, dari pengambilan besaran sampel dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis yang digunakan yaitu analisis jalur. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna. Adapun hasil penelitian adalah Pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pentingnya sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan sistem. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kegunaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan sistem, kepuasan pengguna.

ANALYSIS FACTORS THAT AFFECT THE SATISFACTION OF USER ACADEMIC PORTAL IN THE UNIVERSITY HARAPAN MEDAN

Abstract

This research is a research prototype that being made by Seddon and Kiew (1996) in order to develop the academic portal information system at the University Harapan Medan by taking all variables. The purpose of this research is to test the influence of the importance of the system, system quality, information quality, toward usefulness and user satisfaction of academic portal information system at the University Harapan Medan. Reviews These variables had a couple of factors that could affect the popularity of academic portal information system at the University Harapan Medan. Reviews These variables had a couple of factors that could affect the popularity of academic portal information system at the University Harapan Medan. The sample of this research is the Science Faculty of Business Economics University Harapan Medan. The sampling technique used by formulation of slovin where 92 students of the total population from 1122, taking the sample size with the instrument. The collecting of samples using the questionnaire. Analysis of encoding used hypothesis in this research importance of the system, system quality, information quality as partially positively and significant effect on the usability and user satisfaction. As for the results of this research is importance of the system can influence and significant effect on system usability. System quality can influence and significant on system usability. Information quality can't influence and no significant effect on system usability. Importance of the system can't influence and no significant effect on user satisfaction. System quality can't influence and no significant effect on user satisfaction. Information quality can influence and significant on user satisfaction. System usability can influence and significant effect on user satisfaction.

Keywords: *importance of the system, system quality, information system, System usability, user satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah: “Analisis Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Portal Akademik Pada Universitas Harapan Medan”. Akan tetapi sesungguhnya penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penyusunan Tugas Akhir ini tidak dapat berjalan dengan baik. Hingga selesainya penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran, serta nasehat dari banyak pihak. Sehubungan dengan itu, maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Sophya Hadini Marpaung, S.Kom., selaku Dosen Pendamping Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Informai STMIK Mikroskil.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim., S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris jurusan program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.

7. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STMIK Mikroskil Medan.
8. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK Mikroskil Medan.
9. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan bimbingan selama kuliah di STMIK Mikroskil.
10. Pimpinan dan staff Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Harapan Medan yang telah mengizinkan peneliti untuk menganalisis Portal Akademik Universitas Harapan Medan.
11. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas akhir ini. Penulis yakin dengan adanya masukan-masukan kiranya dapat semakin memperbaiki dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca. Sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih.

Medan, 06 Agustus 2018

Penulis,

Johannes Manurung

Ade Irma Medyati

Situmorang

DAFTAR ISI

Abstrak	
<i>Abstract</i>	i
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	1
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	6
1.4.1 Tujuan	6
1.4.2 Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Sistem Informasi	7
2.1.2 Sistem Informasi Akademik.....	8
2.1.3 Metode Penelitian.....	8
2.1.4 Analisis Data	9
2.1.5 Pengumpulan Data	10
2.1.6 Pengambilan Sampel.....	11
2.1.7 Pengujian Asumsi Klasik.....	11
2.1.8 Pengujian Hipotesis.....	12
2.1.9 Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon <i>and</i> Kiew	12
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.2.1 Kerangka / Model Konseptual	22
2.3 Pengembangan Hipotesis	23
2.3.1 Hubungan Pentingnya Sistem dan Kegunaan Sistem	23
2.3.2 Hubungan Kualitas Sistem dan Kegunaan Sistem	24

2.3.3	Hubungan Kualitas Informasi dan Kegunaan Sistem	24
2.3.4	Hubungan Pentingnya Sistem dan Kepuasan Pengguna.....	25
2.3.5	Hubungan Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna.....	26
2.3.6	Hubungan Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna.....	26
2.3.7	Hubungan Kegunaan Sistem dan Kepuasan Pengguna.....	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Desain Penelitian.....	28
3.2	Objek Penelitian	28
3.3	Populasi dan Sampel	29
3.4	Metode Pengumpulan Data	30
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	31
3.5.1	Variabel Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>).....	32
3.5.2	Variabel Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	32
3.5.3	Variabel Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	33
3.5.4	Variabel Kegunaan Sistem (<i>Usefulness</i>).....	34
3.5.5	Variabel Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	35
3.6	Teknik Analisis Data.....	40
3.6.1	Statistik Deskriptif	40
3.6.2	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	41
3.6.3	Pengujian Kualitas Data.....	44
3.6.3.1	Uji Validitas	44
3.6.3.2	Uji Reliabilitas	44
3.6.4.1	Uji Multikolinieritas.....	45
3.6.4.2	Uji Normalitas.....	45
3.6.4.3	Uji Heterokedastisitas	47
3.7	Pengujian Hipotesis.....	48
3.7.1	Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	48
3.7.2	Uji Determinan (R^2).....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		50
4.1	Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	50
4.1.2	Gambaran Umum Reponden (Demografi).....	50

4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	53
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	54
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	56
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.5.1	Hasil Uji Multikolonieritas.....	57
4.1.5.2	<i>Hasil Uji Normalitas</i>	58
4.1.5.3	<i>Hasil Uji Heteroskedastisitas</i>	61
4.1.6	Uji Hipotesis.....	62
4.1.6.2	<i>Hasil Uji t (Uji signifikansi Parsial)</i>	62
4.1.6.3	<i>Koefisien Determinasi (R²)</i>	66
4.1.7	Analisis Jalur.....	67
4.2	Pembahasan	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA		76
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		78

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Pengujian Kepuasan Pemakai Seddon dan Kiew (1996).....	13
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	23
Gambar 3.1 Diagram Jalur (<i>Path Diagram</i>)	42
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram Kepuasan Pengguna	59
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot Kepuasan Pengguna	60
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Grafik Plot Kepuasan Pengguna	62
Gambar 4.4 Diagram Jalur.....	72

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	15-22
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i>	28
Tabel3.2 Variabel, Dimensi dan Indikator	36-40
Tabel3.3 Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	51
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	51
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	52
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	52
Tabel 4.5 Hasil Deskriptif.....	53
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Pentingnya Sistem.....	54
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	54
Tabel4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	55
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kegunaan sistem	56
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	56
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Multikolonieritas Nilai Correlations.....	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolomogorov – Smirnov Test.....	61
Tabel 4.14 Hasil Uji Glejser – Kepuasan Pengguna.....	63
Tabel 4.15 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	64
Tabel 4.16 Hasil Uji T (Uji Parsial).....	65
Tabel 4.17 Hasil Koefisien Determinasi.....	66
Tabel 4.18 Hasil Koefisien Determinasi.....	67
Tabel 4.19 Hasil Uji Analisis Jalur.....	68
Tabel 4.20 Hasil Uji Analisis Jalur.....	68