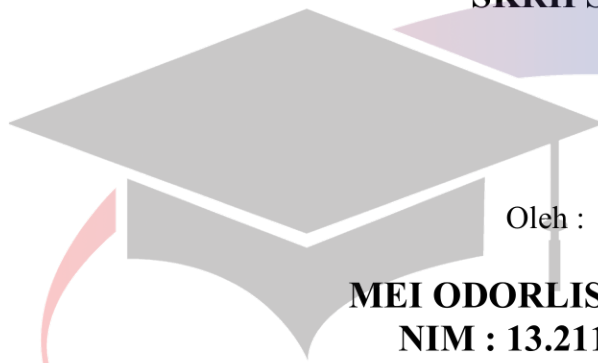


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS  
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA DAN PENGGUNAAN SIAKAD  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UISU MEDAN**

**SKRIPSI**



Oleh :

**MEI ODORLIS SIRAIT**

**NIM : 13.211.1560**

**ADE HAFNI SINAGA**

**NIM : 13.211.3471**

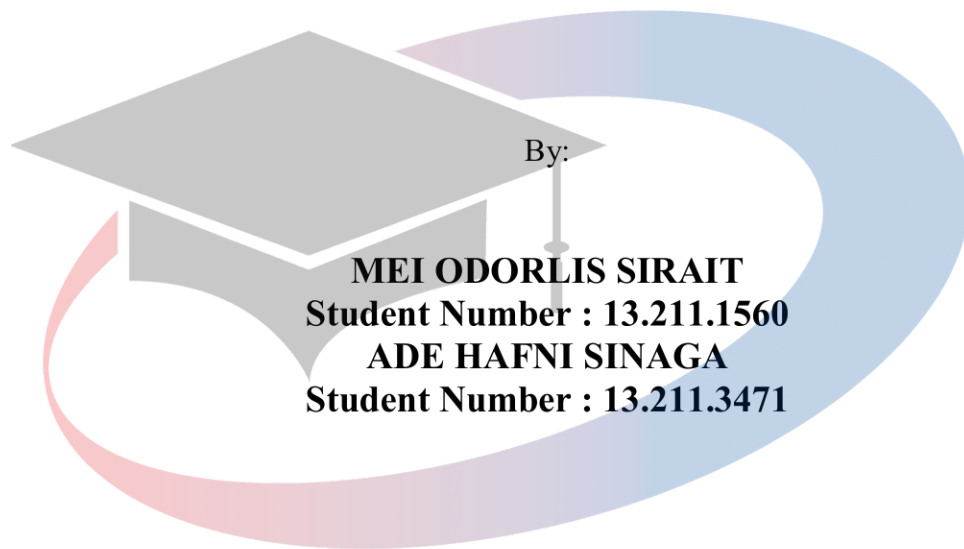
**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

**ANALYSIS IMPACT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION  
QUALITY, AND SERVICE QUALITY FOR USER  
SATISFACTION AND THE USE OF STUDENT SIAKAD  
FACULTY OF ECONOMY UISU MEDAN**

**FINAL RESEARCH**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
MIKROSKIL  
MEDAN  
2017**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS  
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PENGGUNA DAN PENGGUNAAN SIAKAD  
MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI UISU MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna  
Medapatkan Gelar Sarjana Strata Satu  
Program Studi Sistem Informasi  
Konsentrasi Bidang Sistem Informasi Akuntansi

Oleh:

**MEI ODORLIS SIRAIT**

**NIM : 13.211.1560**

**ADEHAFNI SINAGA**

**NIM : 13.211.3471**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Paulus, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II,

Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

Medan, Agustus 2017

Diketahui Dan Disahkan Oleh :



## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Ade Hafni Sinaga  
NIM : 13.211.3471  
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Penggunaan SIAKAD Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Medan  
Tempat Penelitian : Universitas Islam Sumatera Utara Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Sisingamangaraja, Kelurahan Teladan, Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : +62 61 7866932

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakan) dan semua benar, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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-Exclusive (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 secara keseluruhan 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. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Agustus 2017  
Saya yang membuat pernyataan



## HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Mei Odorlis Sirait  
NIM : 13.211.1560  
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Dan Penggunaan SIAKAD Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU Medan  
Tempat Penelitian : Universitas Islam Sumatera Utara Medan  
Alamat Tempat Penelitian : Jalan Sisingamangaraja, Kelurahan Teladan, Medan  
No. Telepon Tempat Penelitian : +62 61 7866932

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakan) dan semua benar, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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-Exclusive (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 secara keseluruhan 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. Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Agustus 2017  
Saya yang membuat pernyataan



## ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan model yang mengacu pada *The Update D&M IS Success Model*. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada UISU Medan. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan responden sebanyak 100 orang pengguna SLAKAD. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna, penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna melalui penggunaan. Adapun hasil penelitian ini adalah kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci :** *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna, Model DeLone & McLean, Analisis Jalur*

*This research uses a model that refers to The Update D & M IS Success Model. This research aims to examine and analyze the influence of system quality, information quality, service quality and the use for user satisfaction at UISU Medan. The data of this research is obtained by distributing questionnaires to 100 respondents of SLAKAD users. The data analysis technique used is path analysis. This research used hypothesis system quality, information quality, service quality partially have a positive and significant impact for uses and user satisfaction, use has a positive and significant impact for user satisfaction, and system quality, information quality and service quality have a positive and significant impact on User satisfaction by use. The results of this research is the system quality has no effect and not significant on the use. The information quality has no effect and not significant to use. The service quality has no effect and not significant to use. The system quality has no effect and not significant to user satisfaction. The quality of information has no effect and no significant effect for user satisfaction. Quality of service has a positive and significant impact on user satisfaction. Use has a positive and significant impact on user satisfaction.*

**Keywords :** *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use and User Satisfaction, Model DeLone & McLean, Path Analysis*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis mengucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Penggunaan dan Kepuasan Pengguna SIAKAD Mahasiswa Fakultas Ekonomi UISU MEDAN” dan disusun untuk dapat memenuhi kurikulum Program Studi Strata 1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.

Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Ucapan terima kasih penulis, yaitu kepada :

1. Bapak Paulus, S.kom., M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, Ms. selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.TI. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Pimpinan dan seluruh mahasiswa UISU Medan yang telah membantu dan memberikan data dan informasi yang diperlukan penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan banyak perhatian, doa dan dukungan berupa moral maupun materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesai Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil dan sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan karena waktu dan pengalaman penulis yang masih terbatas, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dalam menyempurnakan serta mengembangkan laporan ini.

Akhir kata penulis sangat mengharapkan Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Medan, Agustus 2017

Penulis,

Mei Odorlis Sirait

Ade Hafni Sinaga



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



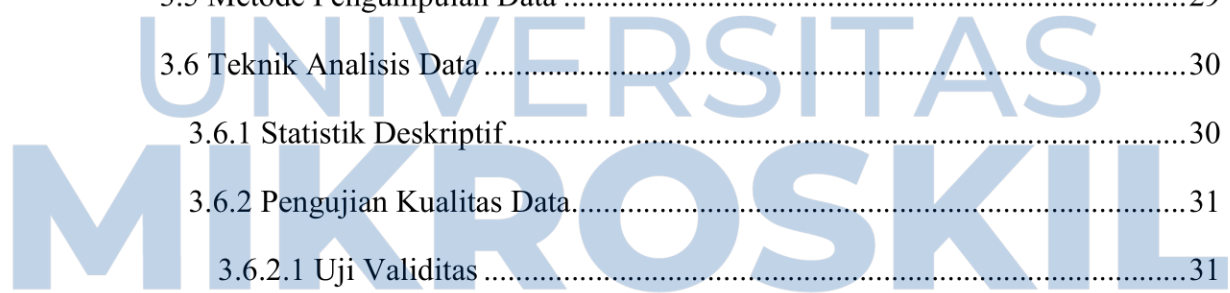
## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>vii</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>1</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>2</b>
1.1 Latar Belakang .....	2
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Ruang Lingkup .....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan .....	4
1.4.2 Manfaat .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
2.1 Landasan Teori .....	6
2.1.1 Sistem Informasi .....	6
2.1.2 Sistem Informasi Akademik (SIKAD).....	7
2.1.3 Model Kesuksesan Delone & McLean .....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	18
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan .....	19
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan.....	19
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan.....	19
2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	20

2.4.5 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.4.6 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	20
2.4.7 Pengaruh Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	21
2.4.8 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan pengguna yang di Mediasi oleh Kepuasan Pengguna.....	21

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 23**

3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Objek Penelitian .....	23
3.3 Populasi dan Sampel .....	24
3.3.1 Populasi.....	24
3.3.2 Sampel .....	24
3.4 Variabel Penelitian .....	26
3.4.1 Variabel Independen.....	27
3.4.2 Variabel dependen .....	28
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	30
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	31
3.6.2.1 Uji Validitas .....	31
3.6.2.2 Uji Reliabilitas .....	31
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas.....	31
3.6.3.2 Uji Normalitas .....	32
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	33
3.6.4 Analisis Jalur.....	34
3.6.5 Pengujian Hipotesis .....	35



3.6.5.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T) .....	35
3.6.5.2 Koefisien Determinasi.....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner .....	37
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	37
4.1.3 Hasil Analisis Deskriptif.....	39
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	41
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas.....	41
4.1.4.1 Hasil Uji Reliabilitas .....	43
4.1.5 Uji Asumsi Klasik.....	45
4.1.5.1 Uji Multikolonieritas.....	45
4.1.5.2 Uji Normalitas .....	46
4.1.5.3 Uji Heteroskedastisitas.....	52
4.1.6 Hasil Analisis Jalur .....	55
4.1.7 Uji Hipotesis .....	60
4.1.7.1 Hasil Uji t (Uji signifikansi Parsial).....	60
4.1.7.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	62
4.2 Pembahasan .....	63
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1 Kesimpulan.....	67
5.2 Saran .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>120</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Indikator Kualitas Sistem (System Quality).....	28
Gambar 3.2 Indikator Kualitas Informasi (Information Quality).....	29
Gambar 3.3 Indikator Kualitas Layanan (Service Quality) .....	29
Gambar 3.4 Indikator Penggunaan (Use).....	30
Gambar 3.5 Indikator Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	30
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – Normal P-Plot .....	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas – Histogram (2).....	51
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas – Normal P-Plot (2).....	52
Gambar 4.5 Hasil Uji t Heteroskedastissitas – Scatterplot .....	54
Gambar 4.6 Hasil Uji Heteroskedastissitas – Scatterplot (2).....	55
Gambar 4.7 Diagram Analisis Jalur .....	60

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	16
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	24
Tabel 3. 2 Fakultas Ekonomi .....	25
Tabel 3. 3 Hasil Fakultas Ekonomi .....	27
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	38
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	39
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan/Prodi .....	39
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	40
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas .....	40
Tabel 4. 6 Analisis Deskriptif .....	41
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	42
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	43
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Penggunaan .....	43
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	44
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem .....	44
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi .....	45
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	45
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Penggunaan .....	45
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna .....	46
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIF .....	46
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIF (2) .....	47
Tabel 4. 19 Hasil Uji Normalitas Statistik Kolmogorov-Smirnov .....	52
Tabel 4. 20 Hasil Uji Normalitas Statistik Kolmogorov-Smirnov (2) .....	52
Tabel 4. 21 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser .....	55
Tabel 4. 22 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser (2) .....	55
Tabel 4. 23 Hasil Uji Analisis Jalur X1, X2, dan X3 Terhadap Y1 .....	56
Tabel 4. 24 Hasil Uji Analisis Jalur X1, X2, dan X3 Terhadap Y1 .....	57
Tabel 4. 25 Hasil Uji Analisis Jalur X1, X2, dan X3 Terhadap Y2 Melalui Y1 (2) .....	57

Tabel 4. 26 Hasil Uji Analisis Jalur X1, X2, dan X3 Terhadap Y2 Melalui Y1 (2)..	58
Tabel 4. 27 Pengaruh Langsung, Pengaruh Tidak Langsung dan Pengaruh Total ....	60
Tabel 4. 28 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4. 29 Hasil Uji t (2) .....	62
Tabel 4. 30 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	63
Tabel 4. 31 Hasil Uji Koefisien Determinasi (2) .....	63



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1 Lembar Kuesioner**

**Lampiran 2 Hasil Kuesioner**

**Lampiran 3 Data Kuesioner**

**Lampiran 4 Daftar Hasil Uji SPSS**

**Lampiran 5 Surat Izin Riset Perusahaan**

**Lampiran 6 Screen Shoot SIAKAD**

**Lampiran Daftar Riwayat Hidup**



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL