

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MOODLE
PADA AMIK MBP MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**DEWINTA ENY FITRI SITUMORANG
NIM: 13.211.9083**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

**ANALYSIS EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION
QUALITY AND SERVICE QUALITY OF MOODLE
INFORMATION SYSTEM FOR USER SATISFACTION AT
AMIK MBP MEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

**DEWINTA ENY FITRI SITUMORANG
13.211.9083**

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INFORMASI MOODLE PADA AMIK MBP MEDAN



SKRIPSI

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

Oleh:


DEWINTA ENY FITRI SITUMORANG
13.211.9083


Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,	Dosen Pembimbing II,
	
<u>Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.</u>	<u>William, S.Kom., M.M.</u>

Medan, 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:


Sistem Informasi,
Gunawan, S.Kom., M.Ti.



HALAMAN 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 : Dewinta Eny Fitri Situmorang
NIM : 13.211.9083
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Moodle pada AMIK MBP Medan
Tempat penelitian : AMIK MBP Medan
Alamat Penelitian : Jl. Letjen. Jamin Ginting No. 285-287, Medan Baru, Medan, Sumatera Utara
No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 8216222

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,

Saya yang membuat pernyataan,




Dewinta Eny Fitri Situmorang

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA INFORMASI MOODLE PADA AMIK MBP MEDAN

Abstrak

AMIK MBP Medan merupakan perguruan tinggi yang telah menggunakan sistem e-learning sebagai media pembelajaran online untuk mempermudah kegiatan belajar mahasiswa. Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi Update IS Success Model DeLone dan McLean (2003) dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dengan objek penelitian sistem informasi Moodle pada mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi Moodle pada mahasiswa AMIK MBP. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Desain penelitian menggunakan kausal-komparatif. Data penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar kepada 223 mahasiswa AMIK MBP. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *Kualias Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ANALYSIS EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY OF *MOODLE* INFORMATION SYSTEM FOR USER SATISFACTION AT AMIK MBP MEDAN

Abstract

AMIK MBP Medan is a university that has been using e-learning as an online learning media to facilitate student learning activities. This research was conducted by adopting Update IS Success Model which has been designed DeLone and McLean (2003) using variables of system quality, information quality, service quality and user satisfaction. With the research object on the student information system Moodle. The purpose of this research was to test the effect of system quality, information quality, and service quality of Moodle information system for user satisfaction at student AMIK MBP. The method that used is quantitative method. This research is designed using kausal-komparatif. The research data was obtained from questionnaires distributed to 223 students AMIK MBP. Data analysis is using multiple linier regression analysis. Results from the research showed that simultaneous, system quality, information quality, and quality service and significant positive impact on user satisfaction. Partially, the quality of information positive and significant impact on user satisfaction and the quality of the system and the quality of service is not positive and significant impact on user satisfaction.

Keywords: *System quality, Information quality, Service quality and User Satisfaction.*

UNIVERSITAS MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Moodle pada AMIK MBP Medan. Tugas akhir ini merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK Mikroskil Medan. Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, peneliti banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran serta nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. William, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen Mikroskil yang telah mendidik dan membimbing.
7. Bapak dan Ibu Dosen AMIK MBP yang sudah membantu memberikan informasi dalam penelitian ini.
8. Teman-teman personil atas semua masukan, dukungan, ketulusan, keceriaan, kebersamaan, kekompakan dan doa serta segala hal hingga terselesaikannya kuliah dan Skripsi penulis.
9. Teristimewa kepada orang tua tercinta, adik-adik, keluarga besar serta sang kekasih yang tidak pernah berhenti dalam memberikan nasihat, bimbingan serta doa untuk penulis.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa

maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, peneliti menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan,

Dewinta Eny Fitri Situmorang



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	v
Abstract	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Ruang Lingkup.....	2
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1. Tujuan	3
1.4.2. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Pengertian Sistem Informasi.....	5
2.1.2. Pengertian E-learning.....	5
2.1.3. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi.....	6
2.2. Penelitian Terdahulu.....	10
2.3. Kerangka/Model Konseptual.....	13
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	13
2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	14
2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	14
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	15
2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1. Desain Penelitian.....	16
3.2. Objek Penelitian.....	16
3.3. Populasi dan sampel.....	16
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	17

3.5.	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasionl Variabel.....	18
3.6.	Teknik Analisis Data	20
3.6.1.	Statistik Deskriptif	20
3.6.2.	Uji Regresi Linier Berganda	20
3.6.3.	Pengujian Kualitas Data	21
3.6.4.	Pengujian Asumsi Klasik	21
3.6.5.	Pengujian Hipotesis.....	23
3.6.6.	Koefisien Determinasi.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....

4.1.	Hasil Penelitian.....	26
4.1.1.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	26
4.1.2.	Gambaran Umum Responden	27
4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif.....	29
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	31
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	35
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis	39
4.1.7.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	41
4.1.8.	Hasil Uji Koefisien Determinasi	42
4.2.	Pembahasan	43

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1.	Kesimpulan.....	46
5.2.	Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean Tahun 2003 .	6
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran Teoritis	13
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Hirtogram	36
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot.....	37
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	38



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Jumlah mahasiswa program study TI dan MI	16
Tabel 3.2 Skala Likert	18
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel	19
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	26
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	27
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk	28
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	28
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kuliah	29
Tabel 4.7 Hasil Deskriptif Kualitas Sistem	29
Tabel 4.8 Hasil Deskriptif Kualitas Informasi	30
Tabel 4.9 Hasil Deskriptif Kualitas Layanan	30
Tabel 4.10 Hasil Deskriptif Kepuasan Pengguna	31
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	31
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	32
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	32
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	33
Tabel 4.15 Hasil Reliabilitas Kualitas Sistem	33
Tabel 4.16 Hasil Reliabilitas Kualitas Informasi	34
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	34
Tabel 4.18 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	35
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIF	35
Tabel 4.20 asil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.21 Hasil Uji Heteroskedastisitas - Glejser	38
Tabel 4.22 Hasil Uji Parsial (Uji-t)	39
Tabel 4.23 Hasil Uji Simultan (Uji-F)	40
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4.25 Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screen Shot Sistem Informasi.....	49
Lampiran 2 Data Penelitian.....	54
Lampiran 3 Hasil Data Statistik Deskriptif.....	63
Lampiran 4 Hasil Data Uji Validitas.....	65
Lampiran 5 Hasil Data Uji Reliabilitas.....	69
Lampiran 6 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	71
Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....	74
Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	75
Lampiran 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	75
Lampiran 10 Tabel R.....	76
Lampiran 11 Tabel t.....	77
Lampiran 12 Tabel F.....	77
Lampiran 13 Kuesioner yan Belum Diisi.....	77
Lampiran 14 Kuesioner yang Sudah Diisi.....	77

UNIVERSITAS
MIKROSKIL