

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM PORTAL
AKADEMIK DI STMIK & AMIK LOGIKA**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD REZA AFDILLAH

12.211.2703

EDWIN FILIPI JOSHIDA TOBING

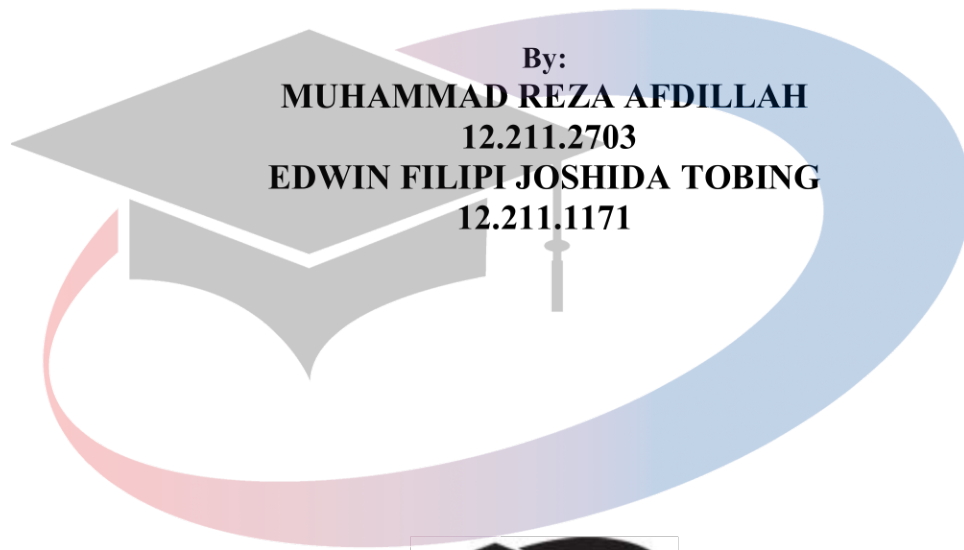
12.211.1171



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

**ANALYSIS OF THE FACTORS INFLUENCING SATISFACTION
OF STUDENTS TOWARD ACADEMIC PORTAL SYSTEM IN
STMIK & AMIK LOGIKA**

FINAL RESEARCH



**By:
MUHAMMAD REZA AFDILLAH
12.211.2703
EDWIN FILIPI JOSHIDA TOBING
12.211.1171**


UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM PORTAL
AKADEMIK DI STMIK & AMIK LOGIKA

SKRIPSI

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

Oleh :

MUHAMMAD REZA AFDILLAH

NIM : 12.211.2703

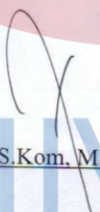
EDWIN FILIPI JOSHIDA TOBING


NIM : 12.211.1171

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Djoni, S.Kom., M.T.I


Modis Roni, S.E

Medan, Agustus 2016
Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Sistem Informasi



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Muhammad Reza Afdillah

NIM : 12.211.2703

Peminatan : Sistem Informasi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Portal Di Akademik STMIK & AMIK LOGIKA

Alamat Tempat Penelitian : JL. KL Yos Sudarso No. 374-C Medan Sumatera Utara.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang 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 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 Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL

89B0C7A9E786211904

6000

RIKAYAT

EL. ANRIBURUPIAH

Muhammad Reza Afdillah

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Edwin Filipi Joshida Tobing

NIM : 12.211.1171

Peminatan : Sistem Informasi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi

Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Portal
Di Akademik STMIK & AMIK LOGIKA

Alamat Tempat Penelitian

: JL. KL Yos Sudarso No. 374-C Medan
Sumatera Utara

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang 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 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 Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan

METERAI
TEMPEL
EEBDBADF786211903

6000
ENAM RIBURUPIAH

Edwin Filipi Joshida Tobing

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP SISTEM PORTAL AKADEMIK DI STMIK & AMIK LOGIKA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone & McLean tahun 2003. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Analisis dilakukan di kampus STMIK & AMIK LOGIKA. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Portal Akademik. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada seluruh mahasiswa khususnya jurusan Sistem Informasi sebanyak 220 responden dari jumlah populasi sebanyak 433 responden pengguna sistem Portal. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Secara parsial, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ANALYSIS OF THE FACTORS INFLUENCING SATISFACTION OF STUDENTS TOWARD ACADEMIC PORTAL SYSTEM IN STMIK & AMIK LOGIKA

Abstract

The research is using model of Delone and McLean information system, 2003. The variable that used in the research is system quality, information quality, service quality, and user satisfaction. The analysis take place in STMIK & AMIK LOGIKA. The research is purposed to analyze the effect of variables, which are system quality, information quality, service quality, and user saitsfaction for Academic Portal. Data collecting was done by distributing questionnaires to the respondents, which is 220 respondents of 443 populations. Data analysis is using multiple linear regression analysis. The Result of the research shows that sistem quality, informasi quality and service quality have significant effects to the user satisfaction simultaneously. Partially, system quality has a positive and significant effects to the user satisfaction, information quality has positive and significant effects to the user satisfaction, and service quality has positive and significant effects to the user satisfaction.

Keyword: *System Quality, Information Quality, Service Quality and User Satisfaction.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Enterprise System pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Sistem Portal Akademik STMIK & AMIK LOGIKA. Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik, saran, serta nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I., selaku Dosen Pembimbing I dan Wakil Ketua I yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Modis Roni, S.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan 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 Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom, M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Pimpinan STMIK & AMIK LOGIKA yang telah memberikan izin untuk tempat penelitian.
7. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis.
8. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moral maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Teman - teman dekat peneliti yang telah memberikan dukungannya selama pengerjaan skripsi ini yang selalu memberikan semangat, menuntun, serta meluangkan waktu untuk membagi pikiran guna menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap

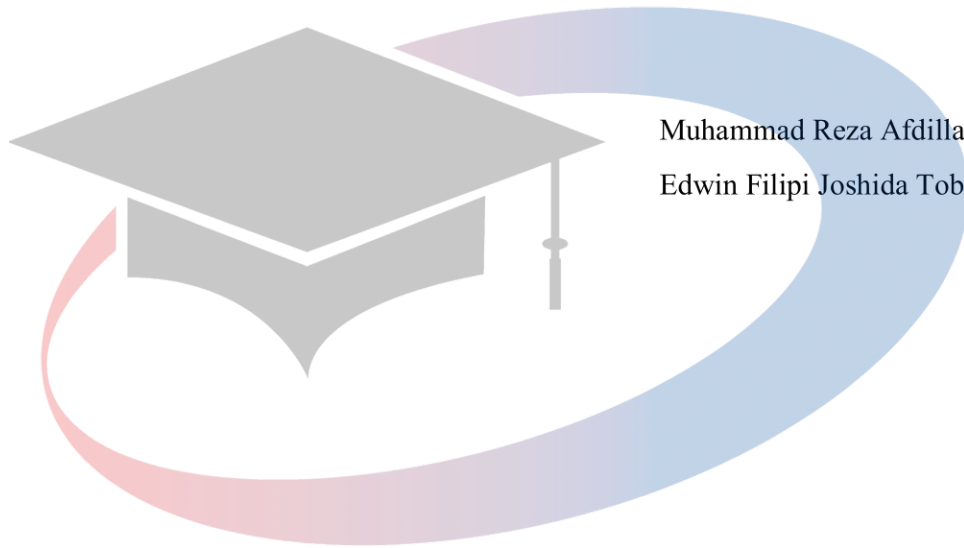
kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, Agustus 2016

Penulis,

Muhammad Reza Afdillah

Edwin Filipi Joshida Tobing



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Ruang Lingkup	2
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	4
2.1. Landasan Teori	4
2.2. Penelitian Terdahulu.....	9
2.3. Kerangka/Model Konseptual	17
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1. Desain Penelitian	21
3.2. Objek Penelitian.....	21
3.3. Populasi dan Sampel.....	21
3.4. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	23
3.5. Metode Pengumpulan Data.....	25
3.6. Teknis Analisis Data.....	26
3.7. Pengujian Hipotesis	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Hasil Penelitian.....	33
4.2. Pembahasan.....	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1. Kesimpulan	53
5.2. Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	56
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	44
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	45
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas - Grafik Plot	47



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Skala Likert.....	21
Tabel 3.2 Program studi.....	22
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 3.4 Koefisien Korelasi.....	28
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	34
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Kualitas Sistem.....	35
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kualitas Informasi.....	35
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	36
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	37
Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda.....	37
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	40
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	41
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi.....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	42
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolonieritas.....	43
Tabel 4.18 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Glejser.....	47
Tabel 4.20 Hasil Uji signifikansi Simultan (Uji F).....	48
Tabel 4.21 Hasil Uji signifikansi Parsial (Uji T).....	49
Tabel 4.22 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Screenshot Portal	56
Lampiran 2. Kuisisioner Responden.....	61
Lampiran 3. Responden Penelitian	66
Lampiran 4. Hasil Uji Validasi Kualitas Sistem	76
Lampiran 5. Hasil Uji Validasi Kualitas Informasi	79
Lampiran 6. Hasil Uji Validasi Kualitas Layanan	80
Lampiran 7. Hasil Uji Validasi Kepuasan Pengguna.....	81



UNIVERSITAS
MIKROSKIL