

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI
DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM ERP (ENTERPRISE
RESOURCE PLANNING) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
PADA PT. ADI SARANA ARMADA. Tbk. (ASSA Rent) CABANG
MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

SURYATI MARIANA PURBA

NIM: 12.211.4640

SARTIKA MARGARETH

NIM: 12.211.4496

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, QUALITY OF
INFORMATION AND SERVICE QUALITY OF ERP SYSTEM
FOR USER SATISFIED AT PT. ADI SARANA ARMADA. Tbk.
(ASAA Rent) MEDAN**

FINAL RESEARCH

By

SURYATI MARIANA PURBA

Student Number: 12.211.4640

SARTIKA MARGARETH

Student Number: 12.211.4496



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

MIKROSKIL

MEDAN

2016

LEMBARAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN SISTEM ERP (ENTERPRISE RESOURCE
PLANNING) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT. ADI
SARANA ARMADA. Tbk. (ASSA Rent) CABANG MEDAN

SKRIPSI

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

Oleh:

SURYATI MARIANA PURBA

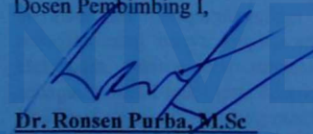
NIM: 12.211.4640

SARTIKA MARGARETH

NIM: 12.211.4496

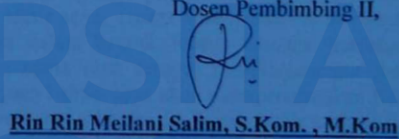
Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



Dr. Ronsen Purba, M.Sc

Dosen Pembimbing II,

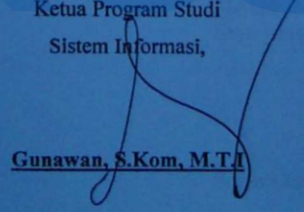


Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom

Medan, 2016

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 Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Suryati Mariana Purba
NIM : 12.211.4640
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) terhadap Kepuasan Pengguna

Tempat penelitian: PT. ADI SARANA ARMADA. Tbk. Cabang Medan.

Alamat Penelitian: Jalan Gatot Subroto No.197 Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 mempublikasikan 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,



Suryati Mariana Purba

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 : Sartika Margareth
NIM : 12.211.4496
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir: Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) terhadap Kepuasan Pengguna

Tempat penelitian: PT. ADI SARANA ARMADA. Tbk. Cabang Medan.

Alamat Penelitian: Jalan Gatot Subroto No.197 Medan

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 mempublikasikan 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,



Sartika Margareth

Abstrak

PT. ADI SARANA ARMADA. Tbk. (ASSA Rent) Cabang Medan telah menerapkan sistem ERP (*Enterprise Resource Planning*) sejak 2013. Manajemen perlu mengetahui apakah penerapan sistem tersebut berhasil atau tidak. Karena belum ada penelitian sebelumnya terkait dengan pengukuran tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sistem ERP terhadap kepuasan pengguna pada perusahaan tersebut. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan pengujian uji F untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dan uji t secara parsial. Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan. Hal yang sama terjadi pada kualitas informasi, sementara kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Sistem ERP (Enterprise Resource Planning).*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Abstract

PT. ADI SARANA ARMADA. Tbk. (ASSA Rent) Medan has implemented ERP (Enterprise Resource Planning) systems since 2013. The management needs to know whether the application of the system is successful or not. Because there has been no previous study related to the measurement, motivates the study to test the effect of system quality, information quality and service quality to user satisfaction of the ERP system at the company. Data analysis method used in this study is a multiple linear regression model using F test for testing effect of independent variables for dependent variable simultaneously and t test for partially effects. The study proves that the system quality, information quality and service quality have significantly positive influence the user satisfaction simultaneously. The same thing happens to information quality, while system quality and service quality haven't to user satisfaction.

Keywords: *Information Quality, System Quality, Service quality, User Satisfaction, ERP (Enterprise Resource Planning)*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi Sistem Informasi dengan konsentrasi bidang Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK MIKROSKIL Medan. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem ERP Pada PT. ADI SARANA ARMADA. Tbk. Dalam penulisan penyusunan penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran serta nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ronsen Purba, M.Sc., selaku pembimbing I yang telah bersusah payah membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom, M.Kom., selaku pembimbing II dan selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
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 Medan
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis
6. Kepada Orang Tua dan Keluarga penulis yang selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungan bagi penulis.

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran, semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, Januari 2016

Penulis,

Suryati Mariana Sartika Margareth

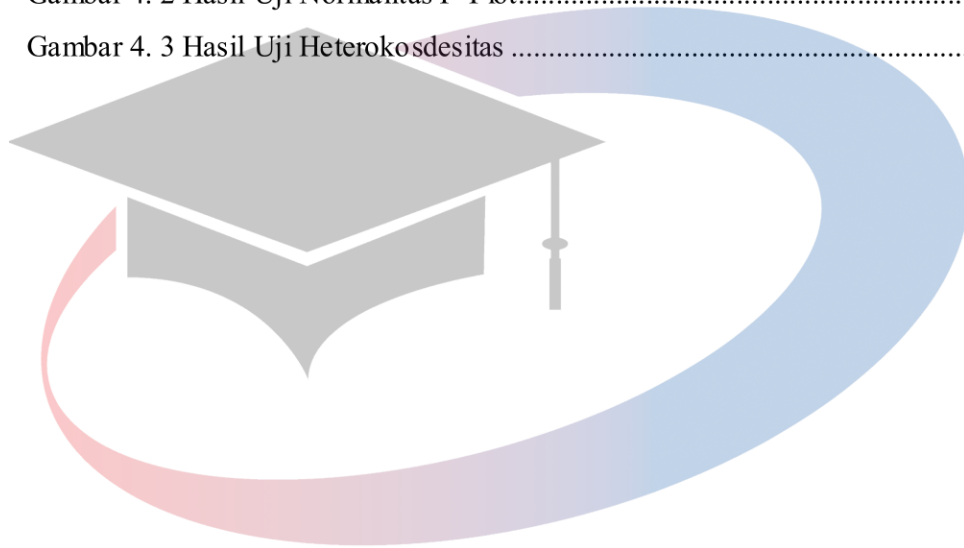
DAFTAR ISI

Abstrak	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
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
2.1.1. ERP dan SAP	4
2.1.2. Kualitas Sistem	5
2.1.3. Kualitas Informasi	6
2.1.4. Kualitas Layanan	7
2.1.5. Kepuasan Pengguna	8
2.1.6. Model Dasar Kesuksesan Sistem Informasi	9
2.1.7. Metode Analisis Data	10
2.1.8. Uji Asumsi Klasik	13
2.1.9. Uji Regresi Linier Berganda	17
2.1.10. Goodness of Fit Suatu Model	17
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka / Model Konseptual	21
2.4. Pengembangan Hipotesis	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1. Desain Penelitian	23
3.2. Objek Penelitian	23
3.3. Populasi dan Sampel	26
3.4. Metode Pengumpulan Data	27

3.5.	Operasionalisasi Variabel.....	28
3.5.1.	Mendefenisikan Personalisasi Variabel	28
3.5.2.	Skala Pengukuran Variabel.....	28
3.6.	Metode Analisis Data	29
3.6.1.	Statistik Deskriptif.....	29
3.6.2.	Metode Suksesif Interval.....	29
3.7.	Pengujian Asumsi Klasik	30
3.7.1.	Uji Multikolonieritas	30
3.7.2.	Uji Normalitas	30
3.7.3.	Uji Heteroskedastisitas	31
3.8.	Pengolahan Data	31
3.8.1.	Uji Validitas	32
3.8.2.	Uji Reliabilitas.....	32
3.8.3.	Pembentukan Persamaan Regresi.....	32
3.9.	Pengujian Hipotesis	33
3.9.1.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	33
3.9.2.	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	33
3.9.3.	Koefisien Determinasi.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		35
4.1.	Hasil Penelitian.....	35
4.1.1.	Hasil Statistik Deskriptif.....	36
4.1.2.	Pengujian Uji Asumsi Klasik	39
4.1.3.	Pengujian Kualitas Data	42
4.1.4.	Hasil Uji Hipotesis	49
4.2.	Pembahasan.....	52
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		54
5.1.	Kesimpulan.....	54
5.2.	Saran	54
DAFTAR PUSTAKA		54
LAMPIRAN		57
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		91
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 1992	10
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 2003	10
Gambar 2.3 Kerangka / Model Konseptual.....	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	40
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	40
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heterokosdesitas	42



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel	28
Tabel 3.2 Instrumen Skala Likert	29
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	35
Tabel 4. 2 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Sistem.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Informasi	37
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	37
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna	38
Tabel 4.6 Hasil Uji Multikoloniaritas	39
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Statistik non-parametric Kolmogorov-Sminorv	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem.....	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	44
Tabel 4.10 Uji Validitas Kualitas Layanan	45
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	47
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kulititas Informasi.....	47
Tabel 4. 14 Hasil Uji Kualitas Layanan	47
Tabel 4. 15 Hasil Uji Kepuasan Pengguna.....	48
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	49
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji t)	50
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	51

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Draft Kuesioner	57
Lampiran 2. Data Excel.....	62
Lampiran 3 r Tabel.....	63
Lampiran 4 Distribusi F	70
Lampiran 5 Distribusi t	75
Lampiran 6 Scan Kuesioner yang tidak lengkap	80
Lampiran 7 Scan Kuesioner yang tidak dapat diolah.....	85
Lampiran 8 Screen Shoot Sistem di Perusahaan.....	90



UNIVERSITAS
MIKROSKIL