

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MARKETING
BERBASIS WEB PORTAL PADA PT CAPELLA DINAMIK
NUSANTARA MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

**ANDREY WONGSON
NIM: 12.211.0796
WILLIAM KUSUMAATMAJA
NIM: 12.211.3385**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING USER
SATISFACTION OF MARKETING INFORMATION SYSTEM
BASED ON WEB PORTAL AT PT. CAPELLA DINAMIK
NUSANTARA MEDAN**

FINAL RESEARCH

By :

ANDREY WONGSON
Student Number : 12.211.0796
WILLIAM KUSUMAATMAJA
Student Number : 12.211.3385



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MARKETING
BERBASIS WEB PORTAL PADA PT CAPELLA DINAMIK
NUSANTARA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

ANDREY WONGSON

12.211.0796

WILLIAM KUSUMAATMAJA

12.211.3385

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Erwin S. Panjaitan, MMSI

Sugianta O. Ginting, S.E.,M.M

Medan, 26 Juli 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 : Andrey Wongson
NIM : 12.211.0796
Peminatan : Enterprise System

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 Sistem Informasi Marketing Berbasis Web Portal Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Medan
Tempat Penelitian : PT. Capella Dinamik Nusantara Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Sekip Baru No. 3-5 Medan 20112
No. Telpn Tempat Penelitian : 061-4524418

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya 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 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-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 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, Juli 2016
Saya yang membuat pernyataan,

Andrey Wongson

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 : WilliamKusumaatmaja
NIM : 12.211.3385
Peminatan : Enterprise System

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 Sistem Informasi Marketing Berbasis Web Portal Pada PT. Capella Dinamik Nusantara Medan
Tempat Penelitian : PT. Capella Dinamik Nusantara Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Sekip Baru No. 3-5 Medan 20112
No. Telpn Tempat Penelitian : 061-4524418

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya 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 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-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 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, Juli 2016
Saya yang membuat pernyataan,

William Kusumaatmaja

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MARKETING BERBASIS WEB PORTAL PADA PT CAPELLA DINAMIK NUSANTARA MEDAN

Abstrak

Penelitian ini untuk menguji pengujian secara parsial model Seddon dan Kiew (1996). Penelitian ini bertujuan untuk menguji beberapa faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dalam penelitian ini akan diuji pengaruh pentingnya sistem, kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi marketing berbasis Web Portal. Populasi dalam penelitian ini adalah Karyawan Marketing Head Office Medan, Sales Office dan Dealer di Aceh. Penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode Rumus Slovin dengan jumlah responden 100 orang. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik regresi linier berganda dengan Software SPSS 20. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) persepsi pentingnya sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi; (2) persepsi kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi; (3) persepsi kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kata Kunci : *pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna sistem*

Abstract

This study is to test partial models of Seddon and Kiew (1996). Purpose of this research is to test factors affecting satisfaction of information system user. This research is testing influence perceived important of system, perceived system quality and perceived quality of information on satisfaction of information system user. Population in this research is Marketing officer at Head office Medan, Sales office and dealer at Aceh. The sample in this study uses Slovin Formula with 100 respondents. The data were analyzed using multiple regression by SPSS 20 software. The results showed that : (1) perceived important of system have an positive significance effect on satisfaction of information system user; (2) perceived of system quality don't have an significance effect on satisfaction of information system user; (3) perceived of information quality have an positive significance effect on satisfaction of information system user.

Keywords : *perceived important of system, perceived of system quality, perceived of information quality, user satisfaction*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MARKETING BERBASIS WEB PORTAL PADA PT CAPELLA DINAMIK NUSANTARA MEDAN”**.

Adapun maksud dari penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata 1 (S1) pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika Mikroskil Medan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa selesainya penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI selaku dosen pembimbing yang dengan ikhlas dan penuh kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk, arahan dan ilmu pengetahuan sehingga skripsi ini dapat selesai.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat merevisi skripsi menjadi lebih baik.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S. selaku Ketua STMIK Mikroskil.
4. Bapak Gunawan, S.Kom, M.T.I selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil yang telah memberikan segala informasi terkait jadwal penyusunan proposal sampai skripsi.
5. Bapak Ir. Hendra Soewarno, S.T., M.T. selaku IT Dept. Head PT. Capella Dinamik Nusantara Medan yang telah memberikan izin untuk mengambil portal Wlist sebagai objek penelitian kami.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan banyak bantuan dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini, masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat

membangun sangat diharapkan agar di masa mendatang dapat dihasilkan karya yang lebih baik.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang membacanya.



Medan, Juli 2016

Andrey Wongson
William Kusumaatmaja

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
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 Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori.....	8
2.1.1 Portal Web.....	8
2.1.2 Pengertian Sistem Informasi Pemasaran	8
2.1.3 Kesuksesan Sistem Informasi	13
2.2 Penelitian Terdahulu	19
2.3 Kerangka Teori/Model Konseptual.....	23
2.4 Pengembangan Hipotesis	25
2.4.1 Pengaruh Pentingnya Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	26
2.4.2 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	26
2.4.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Objek Penelitian	29
3.3 Populasi dan Sampel	30
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Variabel Penelitian	34

3.5.1 Pentingnya sistem (<i>Importance Of System</i>)	38
3.5.2 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	38
3.5.3 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	38
3.5.4 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	39
3.6.1 Uji Validitas Data.....	39
3.6.1.1 Uji Validitas	39
3.6.1.2 Uji Reliabilitas	40
3.6.2 Uji Asumsi Klasik	40
3.6.2.1 Uji Multikolonieritas.....	40
3.6.2.2 Uji Normalitas.....	41
3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas.....	41
3.6.3 Pengujian Hipotesis.....	42
3.6.3.1 Uji Statistik F (Uji Signifikansi Simultan)	42
3.6.3.2 Uji Statistik t (Uji Signifikansi Parameter Individual)	43
3.6.3.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	43
3.6.3.4 Uji R^2 (koefisien Determinasi)	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
4.1 Hasil Penelitian	45
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	45
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	45
4.1.3 Statistik Deskriptif	47
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	51
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	51
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas	54
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	54
4.1.5.1 Hasil Uji Multikolonieritas	54
4.1.5.2 Hasil Uji Normalitas.....	55
4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	57
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	59
4.1.6.1 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
4.1.6.2 Hasil Uji Simultan (Uji F)	60

4.1.6.3 Hasil Uji Parsial (Uji t).....	61
4.1.6.4 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	63
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	64
4.2.1 Pengaruh Pentingnya Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	64
4.2.2 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	65
4.2.3 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	66
4.2.4 Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem dan Informasi terhadap Kepuasan Pengguna	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	69
5.1 Kesimpulan	69
5.2 Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	72
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	108

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Komponen-Komponen Marketing Information System	11
Gambar 2.2 Hubungan Antar Variabel dalam Model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon dan Kiew (1996).....	16
Gambar 2.3 Kerangka Teoritis/Pemikiran	25
Gambar 4.1 Grafik Histogram Normalitas.....	56
Gambar 4.2 Grafik Normal P –P Plot Normalitas.....	56
Gambar 4.3 Grafik Scatter Plot Heterokedastisitas	58



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Definisi Indikator Penelitian	18
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu	19
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.2 Jumlah Sampel	31
Tabel 3.3 Variabel Penelitian	35
Tabel 3.4 Variabel (Konstruk) dan Indikator	37
Tabel 4.1 Demografi Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.2 Demografi Berdasarkan Jabatan	46
Tabel 4.3 Summary Statistik Deskriptif	47
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Pentingnya Sistem (PS)	48
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kualitas Sistem (KS)	49
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Kualitas Informasi (KI)	50
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna (KP)	51
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Pentingnya Sistem (PS)	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (KS)	52
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (KI)	53
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (KP)	53
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas	55
Tabel 4.14 Hasil Uji Statistik Normalitas K-S	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser	58
Tabel 4.16 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.17 Uji Analisis Regresi Simultan	61
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Regresi Parsial	62
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Kuesioner	72
Lampiran 2 Tampilan Sistem Informasi (Portal Wlist).....	77
Lampiran 3 Kuesioner Google Form	90
Lampiran 4 Hasil Jawaban Responden	96
Lampiran 5 Gambaran Responden.....	101
Lampiran 6 Statistik Deskriptif.....	102
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas	104
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas	106
Lampiran 9 Hasil Uji Hipotesis	107



UNIVERSITAS
MIKROSKIL