

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TAKING
ORDER PADA RESTORAN SARI LAUT NELAYAN MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

FRISKA SITORUS

12.2.4739

KHAIRUNNISA

12.211.4241



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**ANALYSING THE IMPACT FACTOR OF THE USERS
SATISFACTION OF INFORMATION SYSTEMS “ TAKING
ORDER” IN RESTORAN SARI LAUT NELAYAN MEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

FRISKA SITORUS

Student Number : 12.211.4739

KHAIRUNNISA

Student Number : 12.211.4241

**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 TAKING
ORDER PADA RESTORAN SARI LAUT NELAYAN MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

FRISKA SITORUS

NIM : 12.211.4739

KHAIRUNNISA

NIM : 12.211.4241

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Ir.Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI

Sugianta Ovinus Ginting, S.E

Medan, Januari 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 dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Friska Sitorus

NIM : 12.211.4739

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 Keuasan Pengguna Sistem Informasi Taking Order Pada Restoran Sari Laut Nelayan Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl.Jend.Gatot Subroto No.30 Sekip Medan (Medan Plaza) dan Jl.MH.Thamrin 75-R Medan(Thamrin Plaza)

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

Friska Sitorus

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Khairunnisa

NIM : 12.211.4241

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 Keuasan Pengguna Sistem Informasi Taking Order Pada Restoran Sari Laut Nelayan Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jl.Jend.Gatot Subroto No.30 Sekip Medan (Medan Plaza) dan Jl.MH.Thamrin 75-R Medan(Thamrin Plaza)

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

Khairunnisa

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI TAKING ORDER PADA RESTORAN SARI LAUT NELAYAN MEDAN

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi Update IS Success Model yang telah yang dirancang oleh Delone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem Taking Order. Variabel-variabel tersebut merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan sistem informasi Taking Order pada Restoran Sari Laut Nelayan Medan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna sistem (waitress) pada Restoran Sari Laut Nelayan Medan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah menggunakan metode slovin. Sampel sebanyak 44 orang dari jumlah populasi 80 orang. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan (uji F), kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial (uji t), kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

ANALYSING THE IMPACT FACTOR OF THE USERS SATISFACTION OF INFORMATION SYSTEMS “ TAKING ORDER” IN RESTORAN SARI LAUT NELAYAN MEDAN

Abstract

This research was conducted by adopting Update IS Success Model that has been designed by Delone and McLean (2003) by taking some necessary variables. The purpose of this research is to test the influence of system quality, information quality, and service quality toward users satisfaction of information systems “Taking Order”. Variables are several factors that can affect the users satisfaction of information systems “Taking Order” in Restoran Sari Laut Nelayan Medan. The sampling technique used slovin methods. A sample of 44 people within a population 80 people. Primary data are collected using questionnaires and multiple linear regression is used as data analysis technique. The results show that simultaneously, system quality, information quality, and service quality have positive and significant impact towards user satisfaction. Partially, each of system quality, information quality, and service quality has positive and significant impact towards user satisfaction.

Keyword : *System Quality, Information Quality, Service Quality, Users 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 yang 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 Pengguna Sistem Informasi Taking Order pada Restoran Sari Laut Nelayan Medan. Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir 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 Gunawan, S.Kom., M.T.I., dan Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
2. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Ir.Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI. dan Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., selaku Dosen Pembimbing.
5. Bapak Ir.Mbayak Ginting S.Kom., M.M dan Ibu Salsalina Br Sembiring S.Kom, M.TI selaku Dosen Penguji.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan Restoran Sari Laut Medan.
7. Kepada kedua Orang Tua dan Keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan moril dan material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman dekat penulis dan teman-teman ES-A Pagi yang telah memberikan semangat, menuntun, serta meluangkan waktunya 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 di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Sistem.....	5
2.1.2 Informasi	5
2.1.3 Sistem Informasi	5
2.1.4 Taking Order.....	6
2.1.5 Model Kesuksesan Delone & Mclean.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Pengembangan Hipotesis	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian	20
3.2 Objek Penelitian.....	20
3.3 Populasi dan Sampel.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	22
3.5 Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	22
3.5.1 Variabel Penelitian	22
3.5.2 Defenisi Operasional Variabel	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	24

3.6.1 Statistik deskriptif	24
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	24
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	26
3.6.4 Regresi linear Berganda	28
3.6.5 Pengujian Hipotesis	29
3.6.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	29
3.6.5.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	29
3.6.5.3 Koefisien Determinan	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Hasil Penelitian	31
4.1.1 Pengiriman dan pengembalian kuesioner	31
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	31
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	32
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data	36
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	39
4.1.6 Hasil Regresi Linear Berganda	45
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis	47
4.1.8 Koefisien Determinan	49
4.2 Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	53
DAFTAR PUSTAKA	54

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean 1992	7
Gambar 2.2	Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean 2003	8
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1	Hasil Uji Normalitas - Histogram.....	41
Gambar 4.2	Hasil Uji Normalitas - P-Plot	43
Gambar 4.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas – <i>Scatterplot</i>	44



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1	Skala Likert.....	20
Tabel 3.2	Defenisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	32
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	32
Tabel 4.4	Hasil Statistik Deskriptif untuk Kualitas Sistem.....	33
Tabel 4.5	Hasil Statistik Deskriptif untuk Kualitas Informasi	34
Tabel 4.6	Hasil Statistik Deskriptif untuk Kualitas Layanan .. Error! Bookmark not defined.	
Tabel 4.7	Hasil Statistik Deskriptif untuk Kepuasan Pengguna	35
Tabel 4.8	Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda	45
Tabel 4.9	Hasil uji validitas Kualitas Sistem	36
Tabel 4.10	Hasil Uji Validitas untuk Kualitas Informasi.....	37
Tabel 4.11	Hasil Uji Validitas untuk Kualitas Layanan	37
Tabel 4.12	Hasil Uji Validitas untuk Kepuasan Pengguna	38
Tabel 4.13	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	40
Tabel 4.15	Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	41
Tabel 4.16	Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glesjer.....	45
Tabel 4.17	Hasil Uji Simultan (Uji-F)	47
Tabel 4.18	Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	48
Tabel 4.19	Hasil Uji Koefisien Determinasi	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Screenshot Sistem Taking Order	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2	Lembar Kuesioner	61
Lampiran 3	Hasil Uji Deskriptif	67
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	68
Lampiran 5	Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	71
Lampiran 6	Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	74
Lampiran 7	Hasil Uji Kepuasan Pengguna	76
Lampiran 8	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	79
Lampiran 9	Hasil Uji Reabilitas.....	80
Lampiran 10	Hasil uji Multikolonieritas.....	81
Lampiran 11	Hasil Uji Normalitas.....	82
Lampiran 12	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	84
Lampiran 13	Hasil Uji Hipotesis	85
Lampiran 14	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	86
Lampiran 15	Data Penelitian	87

UNIVERSITAS
MIKROSKIL