

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
PADA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

PUTRI RINDAYU MORA NASUTION

NIM: 12.211.3067



PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT USER SATISFACTION
OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM AT PEMBANGUNAN
PANCA BUDI MEDAN UNIVERSITY**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK
PADA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN
SKRIPSI**

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

Oleh :

PUTRI RINDAYU MORA NASUTION
NIM : 12.211.3067

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

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

Modis Roni Ginting, S.E

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 dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Putri Rindayu Mora Nasution

NIM : 12.211.3067

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 Pengguna Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Tempat Penelitian : Universitas Pembangunan Panca Budi Medan

Alamat Penelitian : Jl. Jend. Gatot Subroto Km. 45

Kontak : (061)-8455571

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 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, mengalih media/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

Putri Rindayu Mora Nasution

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK PADA UNIVERSITAS PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN

ABSTRAK

Sistem Informasi Akademik (SIKAD) adalah suatu sistem yang menghimpun berbagai macam data yang dikelola dan diproses secara otomatis dengan alat dan metode tertentu, sehingga SIKAD akan menghasilkan informasi yang diperlukan agar terlaksananya kegiatan akademis dengan baik. Dari suatu sistem informasi dapat ditemukan beragam masalah. Permasalahan yang paling umum ditemukan adalah sudah layak atau belumnya sistem informasi tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi Delone & Mclean (2003). Pada kasus ini peneliti melakukan pengujian terhadap sistem informasi akademik di Universitas Pembangunan Panca Budi Medan. Sampel yang diambil adalah 218 mahasiswa/i dari jumlah populasi 477 mahasiswa/i, pengambilan sampel menggunakan slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis datanya adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan secara simultan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial kualitas sistem berpengaruh kecil terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Akademik, Delone & Mclean (2003).*

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT USER SATISFACTION OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM AT PEMBANGUNAN PANCA BUDI MEDAN UNIVERSITY

ABSTRACT

Academic information system (SIKAD) is a sistem which assemble any data that managing and prossessing automaticly with specific tools and method, so SIKAD will produce the information needed in order to made the good academy activity. From a information system we can found any problems. The generally problem is suitable or unsuitable that information system. The purpose of this research is to know how big the effect of system quality, information quality, service quality toward user satisfaction by using the IS Succes Model Delone & McLean (2003). In this case the researcher did testing toward academic information system at Pembangunan Panca Budi Medan University. The choosen sample is 218 student from total population is 477, sample taken by using slovin, and the data taken instrument is using questionnaire. The data analysis technique is multiple linear regression. The result of this research is show by simultaneously that system quality, information quality, service quality has big impact toward user satisfaction. Partially, system quality has little effect toward user satisfaction, while information quality and service quality has big impact toward user satisfaction by each other.

Keyword : System Quality, Infromation Quality, Service Quality, User Satisfaction, Academic Information System, Delone & McLean (2003).

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan kekuatan kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah : “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Pada Universitas Pembangunan Panca Budi Medan”.

Selama melakukan penelitian dan penulisan skripsi ini, peneliti banyak memperoleh bantuan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Djoni, S.Kom, M.T.I., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Modis Roni Ginting, S.E., selaku selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom, M.T.I., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom, M.Kom, selaku sekretaris jurusan Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Roni Yunis, S.Kom, M.T., selaku dosen penguji I yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Salsalina Br.Sembiring, S.Kom, MTI, selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Pimpinan dan staff Universitas Pembangunan Panca Budi Medan yang telah mengijinkan peneliti untuk mengobservasi Sistem Informasi Portal akademiknya.

9. Terima kasih kepada Kedua Orang Tua dan keluarga besar serta teman-teman tercinta yang memberikan dukungan moril dan materil selama penulis mengerjakan skripsi ini hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
10. Terima kasih kepada Mahasiswa/i fakultas Ekonomi dan Bisnis karna telah mengisi kuesioner yang telah kami berikan.

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, Juni 2016

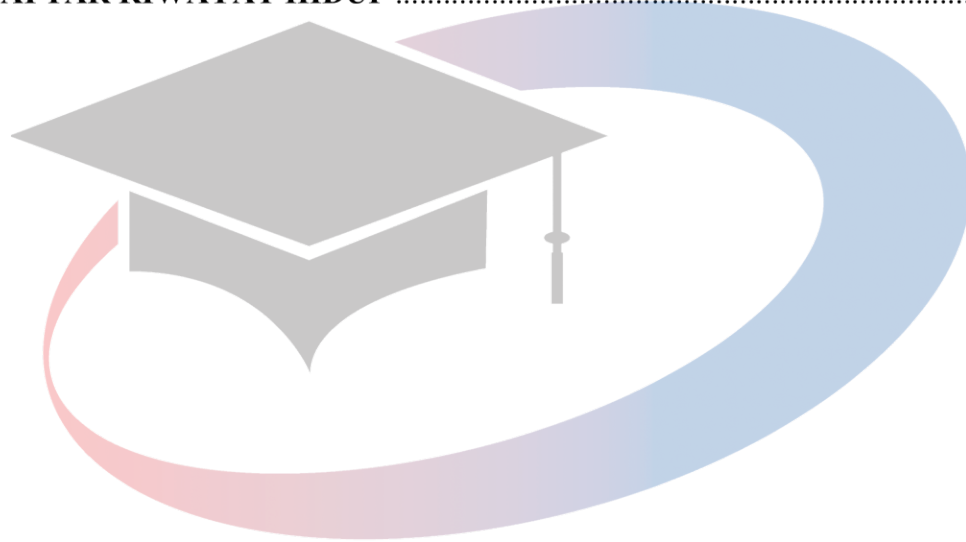
UNIVERSITAS
Putri Rindayu Mora Nst
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
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. Pengertian Sistem	5
2.1.3. Pengertian Sistem Informasi	6
2.1.4. Pengertian Sistem Informasi Akademik	8
2.1.5. Model kesuksesan Delone & McLane	8
2.2. Penelitian Terdahulu	13
2.3. Kerangka/ Model Konseptual	20
2.4. Pengembangan Hipotesis	21
2.4.1. Hubungan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.	21
2.4.2. Hubungan antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.	22
2.4.3. Hubungan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.	22
2.4.4. Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dengan kepuasan pengguna	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	24
3.1. Desain Penelitian.....	24
3.2. Objek Penelitian	24
3.3. Populasi dan Sampel	25
3.3.1. Populasi.....	25
3.3.2. Sampel.....	25
3.4. Variabel Penelitian	27
3.5. Metode pengumpulan data	32
3.6. Teknik Analisis Data	33
3.6.1. Statistik Deskriptif	33
3.6.2. Regresi Linier Berganda	33
3.6.3. Pengujian Kualitas Data.....	34
3.6.4. Uji Asumsi Klasik.....	35
3.7. Pengujian Hipotesis	38
3.7.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	38
3.7.2. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	38
3.8. Koefisien Determinasi.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1. Hasil Penelitian.....	40
4.1.1. Pengiriman dan pengembalian kuesioner	40
4.1.2. Gambaran umum responden (Demografi).....	40
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif.....	42
4.1.4. Hasil Regresi Linear Berganda	44
4.1.5. Hasil Uji Kualitas Data	45
4.1.6. Hasil Uji Asumsi Klasik	51
4.1.7. Hasil Uji Hipotesis.....	57
4.1.8. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	59
4.2. Pembahasan	60

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Kesimpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	87



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model hubungan elemen-elemen system	5
Gambar 2.2 Transformasi data menjadi Informasi	6
Gambar 2.3 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone & McLane (1992)	9
Gambar 2.4 Model kesuksesan sistem informasi Delone dan McLane (2003).....	11
Gambar 2.5 Kerangka Berfikir/ Konseptual Penelitian	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	53
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas P.Plot.....	53
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	55



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.0.1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.7 hasil uji validitas untuk kualitas informasi	47
Tabel 4.8 hasil uji validitas untuk kualitas layanan	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas untuk kepuasan pengguna	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	49
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	50
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	50
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	51
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	51
Tabel 4.15 Hasil Uji One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test.....	54
Tabel 4.16 Hasil Uji Glejser	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	57
Tabel 4.18 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	58
Tabel 4.19 Hasil Uji Koefisien Determinasi	59

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Kuesioner	66
Lampiran 2 Screenshot.....	70
Lampiran 3 Tabel F.....	84
Lampiran 4 Tabel R	85
Lampiran 5 Tabel t.....	86



UNIVERSITAS MIKROSKIL