

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DEALMEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

BELLA PRATIWI

122112347



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

MIKROSKIL

MEDAN

2016

**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECTING THE SATISFACTION
OF USERS OF THE WEBSITE DEALMEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

BELLA PRATIWI

NIM. 12.211.2347



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM

SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER

STMIK MIKROSKIL

MEDAN

2016

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DEALMEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

BELLA PRATIWI

NIM. 12.211.2347

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Paulus, S.Kom., M.T.


Sugiarta Ovinus Ginting, S.E.M.M.

Medan, Februari 2017

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 : Bella Pratiwi
NIM : 12.211.2347
Peminatan : Sistem Informasi Bisnis

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 Website DealMedan
Tempat penelitian : Website Dealmedan
Alamat Penelitian : Jl. Surabaya No. 4, Pasar Baru, Ps. Baru, Medan Kota, Kota Medan, Sumatera Utara 20212

No. Telepon Tempat Penelitian : 0877-0819-8000

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar- benarnya 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, 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 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.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Februari 2017

Saya yang membuat pernyataan,



ANALISIS FAKTOR – FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE DEALMEDAN

Abstrak

Website Dealmedan.com merupakan platform belanja online terkemuka dikota Medan, website tersebut menawarkan voucher makanan, hotel dengan harga terbaik. Namun tentu ada beberapa permasalahan yang dihadapi pengguna ketika menggunakan website Dealmedan.com seperti transaksi yang belum diproses oleh pihak Dealmedan. Pemilihan website DealMedan.com sebagai studi penelitian adalah untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, apakah website tersebut sudah dapat memberikan kepuasan bagi pengguna. Data penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna Website Dealmedan sebanyak 100 responden. Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah model DeLone and McLean (2003) dengan analisis regresi linier berganda digunakan sebagai teknik analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, variabel kualitas sistem dan layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, DeLone & McLean.*

Abstract

Website Dealmedan.com is a leading online shopping platform in the city of Medan, the website offers food vouchers, hotel at the best price. But of course there are some problems faced by users when using the website Dealmedan.com such transactions have not been processed by the Dealmedan. Selection DealMedan.com website as the research study was to measure the quality of the system, the quality of information and service quality to user satisfaction, whether the website has been able to give satisfaction to the users. The research data was obtained through a questionnaire distributed to users of the Website Dealmedan of 100 respondents. The model used in this study is a model DeLone and McLean (2003) with a multiple linear regression analysis is used as a data analysis technique. The results showed that simultaneous, system quality, information quality and service quality jointly influence positively and significantly to user satisfaction. Partially, variable quality of systems and services in a positive and significant impact on user satisfaction, while the variable quality of the information is not positive and significant impact on user satisfaction.

Keywords: *Quality Systems, Quality of Information, Quality of Service, User PSatisfaction, DeLone & McLean.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur tidak akan pernah berhenti penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang senantiasa melimpahkan rahmat dan berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul Analisis faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna website dealmedan. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat penyelesaian program studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Bisnis pada STMIK Mikroskil Medan.

Penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan, bantuan, bimbingan, doa, kritik, dan saran serta nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait yang telah memberikan kontribusi terhadap Tugas akhir ini:

1. Paulus, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan tugas akhir ini.
2. Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan tugas akhir 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 S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan membimbing.
7. Terimakasih kepada tim Website DealMedan terutama Dhinesh Mourinho yang sudah membantu memberikan informasi dalam penelitian ini.
8. Teristimewa kepada Orang Tua dan Keluarga peneliti,
9. Terimakasih kepada teman-teman yang selalu memberikan dukungan, bantuan, semangat serta doa bagi peneliti.
10. Terimakasih terkhusus kepada Muhammad Arif, Muhammad Iqbal Aziz, Erwin Manurung dan Hardiansah Dermawan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, peneliti 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, peneliti menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, Februari 2017

DAFTAR ISI

Abstrak	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR TABEL	vii
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	3
1.4.1. Tujuan	3
1.4.2. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Definisi Sistem	5
2.1.2 Definisi Informasi	5
2.1.3 Sistem informasi.....	6
2.1.4. Website.....	6
2.1.5. E-commerce	7
2.1.6. Model Kesuksesan Sistem Informasi.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka/Model Konseptual	21
2.4. Pengembangan Hipotesis	22
2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna	22
2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	23
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	23
2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna.....	23

BAB III METODOLOGI PENELITIAN24

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

3.3.3. Sampling Random.....26

3.4. Metode Pengumpulan Data.....26

3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....27

3.5.1. Variabel Penelitian.....27

3.5.2. Definisi Operasional Variabel.....28

3.6. Teknik Analisis Data.....31

3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas32

3.6.2 Uji Asumsi Klasik.....32

3.7. Pengujian Hipotesis.....35

3.7.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....35

3.7.2 Uji Siginifikansi Parsial (Uji t)36

3.7.3 Koefisien Determinan36

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....37

4.1 Hasil Penelitian37

4.1.1 Pengiriman Hasil Kuisisioner37

4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....37

4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....38

4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.42

4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	47
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis	56
4.1.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	57
4.2 Pembahasan.....	58
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1 Kesimpulan	60
5.2 Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	63
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	70



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992).....	8
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992).....	8
Gambar 2. 3 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003).....	22
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	48
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	49
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Grafik Plot.....	53



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	27
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	37
Tabel 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4. 3 Statistik Deskriptif Kualitas Sistem.....	39
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif Kualitas Informasi	40
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	41
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	42
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	43
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	43
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	44
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	44
Tabel 4. 11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem	45
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi.....	46
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	46
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	47
Tabel 4. 15 normalitas One - Sample Kolmogrov – Smirnov Test.....	50
Tabel 4. 16 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VI.....	51
Tabel 4. 17 Hasil Uji Glesjer	53
Tabel 4. 18 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	54
Tabel 4. 19 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	55
Tabel 4. 20 Hasil Regresi Linear Berganda.....	56
Tabel 4. 21 Hasil Uji Koefisiensi Determinasi	57