

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Definisi Sistem**

Sistem adalah sekelompok komponen dan elemen yang digabungkan menjadi satu untuk mencapai tujuan tertentu. Istilah sistem berasal dari bahasa Yunani yaitu "sistema". Ditinjau dari asal kata sistem berarti sekumpulan objek yang bekerja sama untuk menghasilkan suatu kesatuan metode prosedur teknik yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa sehingga menjadi suatu kesatuan yang berfungsi untuk mencapai tujuan.

Sistem ini memiliki tiga komponen seperti:

1. Masukkan (input) melibatkan penangkapan dan perakitan berbagai elemen yang memasuki sistem.
2. Proses (process) merupakan bagian yang melakukan perubahan atau transformasi dari masukkan menjadi keluaran yang berguna dan bernilai.
3. Keluaran (Output) merupakan hasil dari proses. Keluaran bias berupa informasi, saran, dan cetakan laporan dan sebagainya. [3]

##### **2.1.2 Definisi Informasi**

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendatang. Dengan demikian informasi berarti data yang telah diproses, atau data yang memiliki arti. Dari definisi di atas, dapat disimpulkan informasi adalah data yang diolah menjadi informasi yang akan berguna bagi para pemakainya. [3]

Pada proses pengolahan data, untuk dapat menghasilkan informasi, juga dilakukan proses verifikasi secara akurat, spesifik, dan tepat waktu. Hal ini penting agar informasi dapat memberikan nilai dan pemahaman kepada pengguna. Pengguna dalam hal ini mencakup pembaca, pendengar, penonton, bergantung pada bagaimana cara pengguna tersebut menikmati sajian informasi dan melalui media apa informasi tersebut disajikan.

### 2.1.3 Sistem informasi

Sistem informasi merupakan gabungan dari empat bagian utama. Keempat bagian utama tersebut mencakup perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware), infrastruktur, dan Sumber Daya Manusia (SDM) yang terlatih. Keempat bagian utama ini saling berkaitan untuk menciptakan sebuah sistem yang dapat mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat. Di dalamnya juga termasuk proses perencanaan, kontrol, koordinasi, dan pengambilan keputusan. Sehingga, sebagai sebuah sistem yang mengolah data menjadi informasi yang akan disajikan dan digunakan oleh pengguna, maka sistem informasi merupakan sebuah sistem yang kompleks. Bukan hanya komputer saja yang bekerja (software dan hardware di dalamnya), namun juga manusia (dengan brainware yang dimiliki). Manusia (pengguna/aktor) dalam hal ini menggunkan seluruh ide, pemikiran, perhitungan, untuk dituangkan ke dalam sistem informasi yang digunakan.

Sistem informasi dikembangkan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Ini berarti ada banyak jenis sistem informasi dengan tujuan berbeda. Demikian juga, sistem informasi memiliki beberapa komponen dan beberapa elemen, yang mana antar komponen dan antar-elemen ini saling bekerja sama, saling terkait, dan memiliki fungsional kerja yang menyatu, sehingga sistem informasi dapat bekerja dengan baik.

Dalam penerepanya, sebuah sistem informasi dapat berupa sebuah mainframe, sebuah server dari komputer biasa, maupun hosting di internet pada sebuah komputer server. Namun tetap saja ada kesamaan di antara ketiga penerapan berbeda ini. Kesamaan itu yaitu sama-sama menggunakan sarana jaringan komputer (internet maupun internet) untuk melakukan pemrosesan data secara bersama (terdistribusi), baik oleh beberapa pengguna maupun beberapa grup pengguna, menggunakan layanan/fitur/aplikasi yang disertakan. [3]

### 2.1.4. Website

Website sering juga disebut Web, dapat diartikan suatu kumpulan-kumpulan halaman yang menampilkan berbagai macam informasi teks, data, gambar diam ataupun bergerak, data animasi, suara, video maupun gabungan dari semuanya, baik itu yang bersifat statis maupun yang dinamis, yang dimana membentuk satu rangkaian

bangunan yang saling berkaitan dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan halaman atau hyperlink [4]

Penggunaan website yang memanfaatkan teknologi internet sebagai sarana publikasinya, memungkinkan promosi tersebut dilakukan dengan lebih mudah. Setiap orang dapat mengakses informasi melalui website kapan saja dan dimana saja hanya dengan koneksi ke internet. Informasi yang disajikan dalam jumlah yang besar dan dapat di update kapan saja. Penggunaan website secara tidak langsung mampu meningkatkan nilai perusahaan karena produk atau jasa yang ditawarkan dapat dikenal secara luas oleh masyarakat dan volume transaksi atas produk atau jasa juga meningkat karena transaksi dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Semuanya dilakukan secara praktis melalui satu website yang multifungsi. [5]

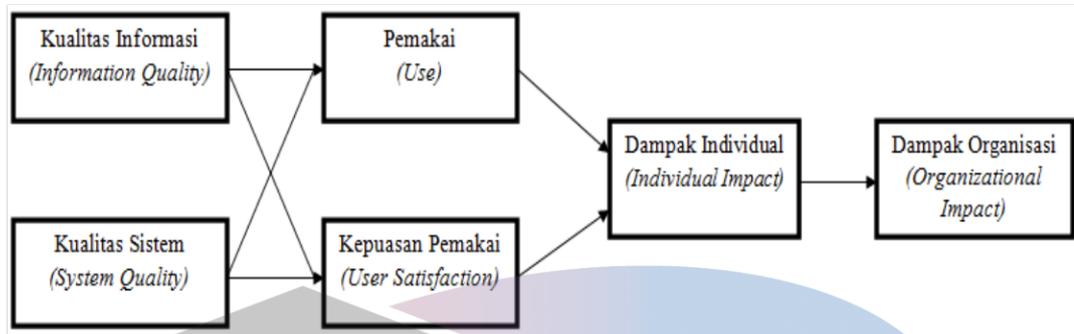
#### **2.1.5. E-commerce**

*E-commerce* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. *E-commerce* adalah kegiatan-kegiatan bisnis yang menyangkut konsumen (consumers), manufaktur (manufactures), service providers dan pedagang perantara (intermediaries) dengan menggunakan jaringan-jaringan komputer (komputer networks) yaitu internet [6].

#### **2.1.6. Model Kesuksesan Sistem Informasi**

Kehadiran sistem teknologi informasi akan memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah organisasi, bukan hanya pada organisasi namun pengaruh tersebut meluas hingga proses bisnis dan transaksi organisasi. Bagaimana semua sistem teknologi informasi yang diterapkan pada organisasi dapat dikategorikan sukses, dan bagaimana organisasi dapat mengetahui kesuksesan sistem teknologi informasi yang diterapkan dan bagaimana membuat sistem teknologi informasi menjadi sukses. Banyak penelitian telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem teknologi informasi. Model kesuksesan

sistem teknologi informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean adalah model yang sederhana namun dianggap cukup valid [7].



**Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)**

Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean tidak mengukur keenam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya [7].

Pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information System Success Model*) dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya. Model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu [7]:

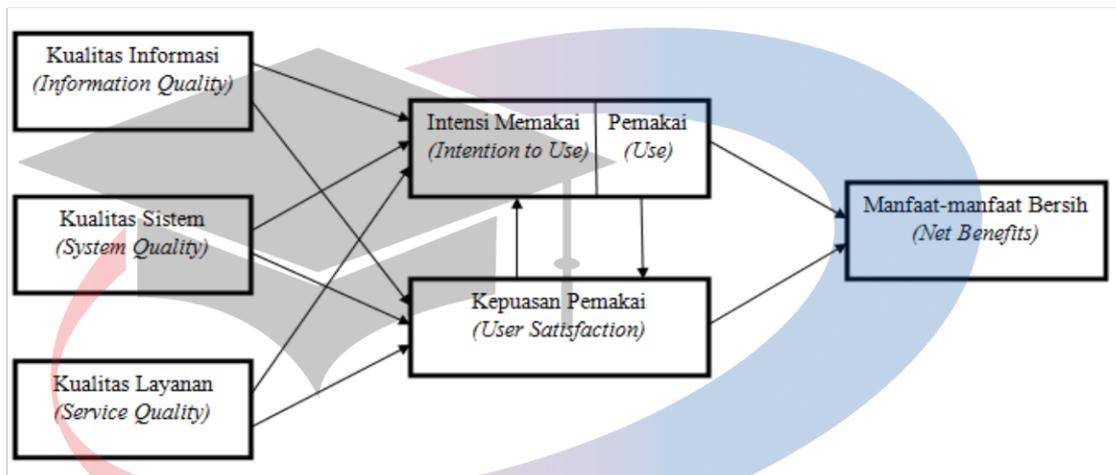
1. Pembuatan dari suatu sistem informasi
2. Penggunaan sistem informasi tersebut
3. Konsekuensi atau dampak dari penggunaan system

DeLone dan McLean memperbaharui modelnya dan menyebutnya sebagai model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean yang diperbaharui (*Update DeLone and McLean Information System Success Model*). Hal-hal yang diperbaharui ini adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*).
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat-manfaat bersih (*net benefits*).

- Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). DeLone dan McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*), sedang pemakaian (*use*) adalah perilaku (*behavior*).

Dengan adanya beberapa penambahan variabel pada model, maka model DeLone dan McLean yang telah diperbaharui (2003) adalah sebagai gambar berikut:



**Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)**

Gambar diatas menggambarkan bahwa kesuksesan pengembangan sistem yang diproksi dengan 2 variabel yaitu intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Yang mempengaruhi kesuksesan sistem informasi adalah kualitas informasi (sebagai *output* sistem) dan kualitas sistem informasi yang bersangkutan. Dua variabel ini masing-masing mempengaruhi variabel kualitas informasi, dan kualitas sistem informasi [7]. Selanjutnya variabel intensitas penggunaan sistem juga mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi yang bersangkutan. Selanjutnya kerangka teoritis tersebut menunjukkan bahwa kualitas sistem (*system quality*), dan kualitas informasi (*information quality*) yang baik, yang direpresentasikan oleh *usefulness* dari *output* sistem yang diperoleh, dapat berpengaruh terhadap tingkat penggunaan sistem yang bersangkutan (*intended to use*) dan kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Dengan menganut definisi bahwa kualitas sistem informasi berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi [7], maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas sistem dan kualitas *output* sistem yang diberikan, misalnya dengan cepatnya waktu untuk mengakses; dan kegunaan dari *output* sistem, akan menyebabkan pengguna tidak

merasa enggan untuk melakukan pemakaian kembali (*re-use*); dengan demikian intensitas pemakaian sistem akan meningkat. Pemakaian yang berulang-ulang ini dapat dimaknai bahwa pemakaian yang dilakukan bermanfaat bagi pemakai. Tingginya derajat manfaat yang diperoleh mengakibatkan pemakai akan lebih puas. Jurnal - jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System research*, *Journal of Management Information Systems*, dan *MIS Quarterly* sejak tahun 1993, DeLone & McLean (2003) memperbaiki modelnya dan mengusulkan model yang sudah dimukhtakhirkan terutama untuk digunakan di *e-commerce* yang merupakan aplikasi yang belum banyak muncul di model awal. Enam dimensi kesuksesan yang diterapkan dilingkungan *e-commerce* menurut DeLone & Mclean (2003) adalah sebagai berikut [8]:

1. Kualitas sistem (*system quality*)

Dilingkungan internet, kualitas sistem yang dinilai oleh pemakai diantaranya adalah ketergunaan (*usability*), ketersediaan (*availability*), keandalan (*reability*), keadaptasian (*adaptability*), dan lama respon (*respon time*) misalnya lama waktu download.

2. Kualitas informasi (*information quality*)

Kualitas informasi menangkap isi dari e-commerce. Pengukuran ini misalnya adalah isi web harus personal (*personalized*), lengkap (*complete*), relevan (*relevant*), mudah dipahami (*easy to understand*) dan aman (*secure*).

3. Kualitas pelayanan (*service quality*)

Dimensi ini menjadi lebih penting dilingkungan *e-commerce* dibandingkan penerapan lainnya karena pemakai – pemakai sistem sekarang adalah sebagai pelanggan – pelanggan bukannya karyawan – karyawan atau pemakai – pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan.

4. Pemakaian (*usage*)

Dimensi ini mengukur semuanya dari mengunjungi suatu web, navigasi di dalam web, sampai ke pengambilan informasi dan mengeksekusi transaksi – transaksi di web.

5. Kepuasan pemakai (*user satisfaction*)

Dimensi ini seharusnya mengukur semua siklus pengalaman kepuasan pelanggan dari pengambilan informasi sampai ke pembelian oleh pelanggan, pembayaran oleh pelanggan, penerimaan oleh pelanggan, dan pelayanan kepada pelanggan.

6. Manfaat – manfaat bersih (*net benefit*)

Dimensi ini mengukur kesuksesan yang paling penting, karena menagkap nilai bersih dampak positif dan negatif dari *e-commerce* pada pelanggan – pelanggan, pemasok – pemasok, pekerja – pekerja, organisasi – organisasi, industri – industri, dan ekonomi – ekonomi dan bahkan masyarakat keseluruhan.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan model DeLone dan McLean untuk mengukur kepuasan pengguna Website Dealmedan. Dimensi-dimensi tersebut, antara lain: kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*), dan kualitas pelayanan (*Service Quality*).

Berdasarkan The Update D&M IS Success Model, suatu sistem informasi yang berkualitas dapat dilihat dari tiga aspek antara lain [9]:

1. Kualitas Sistem (System Quality)

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), dan ketahanan dari kerusakan (*reliability*). Selain itu juga digunakan indikator lain yaitu keamanan sistem (*security*) [9].

2. Kualitas Informasi (Information Quality)

Kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Indikator dalam DeLone dan McLean menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan

waktu (timeliness), kelengkapan informasi (completeness) dan penyajian informasi (format) [9].

### 3. Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan merupakan kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari departemen sistem informasi dan dukungan personil IT. Pada instrumen kualitas pelayanan dalam The Update D&M IS Success Model, indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah bukti fisik (tangibles), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan dan kepastian (assurance), dan perhatian individual (empathy) [9].

Istilah end user (pengguna) mulai dikenal pada akhir tahun 1970. End user merupakan pengguna yang menggunakan produk akhir suatu sistem informasi berbasis komputer. Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi. Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem informasi, dan sistem informasi dikatakan sukses apabila mampu membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik [9].

Kepuasan pengguna website DealMedan dapat diukur dari teori yang telah disampaikan DeLone and McLean (2003) dalam The Update D&M IS Success Model dimana ada tiga komponen yang mempengaruhi kepuasan pengguna, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan [9].

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dibuat dengan mengacu pada penelitian-penelitian terdahulu dan pada bagian ini, akan terlihat hubungan antara variabel dan hasil penelitian terdahulu.

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian Terdahulu	Tahun	Judul Penelitian	Variabel	Hasil Penelitian
1	Riza Wahyudi, Endang Siti Astuti, Riyadi	2012	Pengaruh kualitas sistem, informasi dan pelayanan SIAKAD terhadap kepuasan mahasiswa.	Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ ) dan Kepuasan Pengguna ( $Y$ )	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. variabel kualitas sistem ( $X_1$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). 2. variabel kualitas informasi ( $X_2$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ). 3. variabel kualitas pelayanan ( $X_3$ ) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa ( $Y$ ).

2	Wendy Ariesta Wibowo	2013	Pengaruh System Quality, Information Quality dan Service Quality Terhadap User Satisfaction Website Lion Airlines dan Sriwijaya Airlines	System Quality (X <sub>1</sub> ), Information Quality (X <sub>2</sub> ), Service Quality (X <sub>3</sub> ), dan User Satisfaction (Y)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) System Quality, Information Quality, Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap User Satisfaction secara bersama-sama (2)Diantara system quality, information quality dan service quality maka variabel information quality berpengaruh paling dominan terhadap user satisfaction
3	Ignatius Adrian Mastan, Wing Wahyu Winarno.	2013	Evaluasi tingkat kepuasan pengguna sistem informasi cybber campus ( SYCYCA ) dengan Model Delon Mc Lean	System Quality (X <sub>1</sub> ), Information Quality (X <sub>2</sub> ), Service Quality (X <sub>3</sub> ), Intention use (Y1), dan User	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna SICYCA yang ditunjukkan

				Satisfaction (Y2)	<p>dengan probabilitas signifikansi.</p> <p>(2) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang ditunjukkan dengan probabilitas signifikansi.</p> <p>(3) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna yang ditunjukkan dengan probabilitas signifikansi.</p> <p>(4) Kualitas informasi berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA ditunjukkan dengan probabilitas signifikansi.</p> <p>(5) Kualitas sistem berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA yang</p>
--	--	--	--	-------------------	---



					<p>ditunjukkan dengan probabilitas signifikansi.</p> <p>(6) Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan SICYCA yang ditunjukkan dengan probabilitas signifikansi.</p> <p>(7) Intensitas penggunaan sistem dan kepuasan pengguna sistem berpengaruh positif terhadap net benefit. Intensitas ditunjukkan dengan probabilitas signifikansi.</p>
4	Winda Septiani, Wahyu Agus Winarno, Alif Arif.	2014	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Inforamsi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System(RST)	Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_2$ ), Kualitas Pelayanan ( $X_3$ ), dan Kepuasan Pengguna ( $Y$ )	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa:</p> <p>(1) Variabel Kualitas Sistem (<math>X_1</math>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap</p>

			Terhadap Kepuasan Pengguna		Kepuasan Pengguna (Y) (2) Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y) (3) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
5	Joko Susilo.	2014	Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penggunaan Dengan Model Delone Dan McLean 2003 Pada SIASI IBII	Variabel Kualitas Sistem (X <sub>1</sub> ), Variabel Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> ), Variabel Kualitas Layanan (X <sub>3</sub> ) dan Kepuasan Pengguna (Y)	Hasil penelitian ini menjukkan bahwa: (1) Variabel Kualitas Sistem(X <sub>1</sub> ) terdapat hubungan yang cukup kuat terhadap Kepuasan Penggunaan (Y) (2) Variabel Kualitas Informasi (X <sub>2</sub> ) terdapat hubungan yang cukup kuat terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

					(3) Variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) terdapat hubungan yang cukup kuat terhadap Kepuasan Pengguna (Y)
6	Wheny Kristanto	2011	Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dalam melakukan online shopping.	Kualitas informasi( $X_1$ ), kualitas sistem( $X_2$ ), kualitas layanan( $X_3$ ), kepuasan pelanggan ( $Y_1$ ) dan loyalitas pelanggan( $Y_2$ ).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus. (2) Tidak terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus.

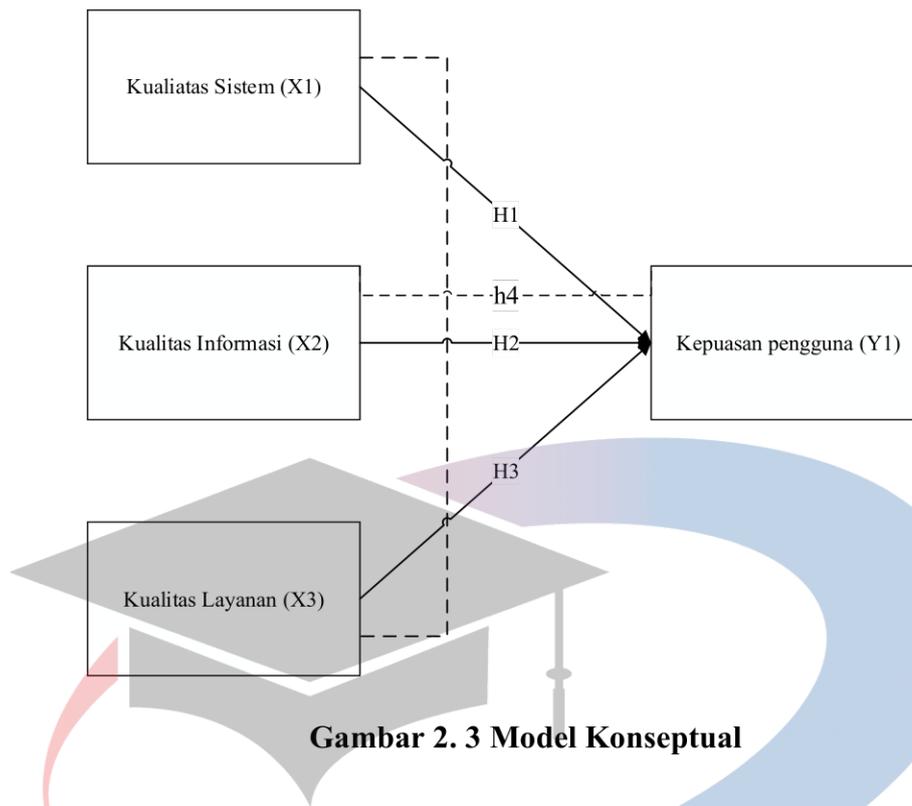
					<p>(3) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus.</p> <p>(4) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus.</p> <p>(5) Terdapat pengaruh langsung dan signifikan antara variabel kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus.</p>
--	--	--	--	--	--

7	Rika Pratiwi dan Evri Cofriyanti.	2014	Analisis Penggunaan Sistem Aplikasi D-Pack Terhadap Kepuasan Pengguna pada CV.Sumber Jadi Pangkalpinang.	<p>Variabel Independen :</p> <p>1.Kualitas Sistem.</p> <p>2.Kualitas Informasi</p> <p>3.Kualitas Layanan</p> <p>Variabel Dependen:</p> <p>1.Kepuasan Pengguna</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa</p> <p>(1) Kualitas sistem aplikasi D-Pack berpengaruh negatif terhadap penggunaan sistem, hal tersebut dimungkinkan karena ketidakpahaman pengguna terhadap sistem aplikasi D-Pack.</p> <p>(2) menghasilkan kualitas informasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna, hasil tersebut dimungkinkan karena tingkat kepercayaan pengguna terhadap kualitas</p>
---	-----------------------------------	------	--	---	---

					informasi sangat rendah.
					(3) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### 2.3 Kerangka/Model Konseptual

Dalam persaingan yang semakin ketat di bidang bisnis online tinggi saat ini, maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi saat ini menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Website bisnis online harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting, agar para pengguna merasa puas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan pengguna, semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan juga akan memberikan berbagai manfaat pada perusahaan. Berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya, kerangka berfikir yang digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam model konsep berikut:



**Gambar 2. 3 Model Konseptual**

Dari Maksud dari model gambar 2 adalah untuk mengukur kepuasan pengguna website DealMedan yang pertama kali dilakukan adalah menilai kondisi sistem. Penilaian ini ditentukan oleh: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan yang dihasilkannya Terdapat hubungan antar variabel yang terjadi. Hubungan tersebut adalah Kualitas Sistem, Kualitas informasi, dan Kualitas Layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

## **2.4. Pengembangan Hipotesis**

### **2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri. Sistem yang baik adalah sistem yang mudah dipahami dan digunakan. Hal ini menunjukkan bahwa jika pengguna merasa bahwa suatu sistem mudah digunakan dan dipahami dan tidak memerlukan banyak usaha untuk menggunakannya, maka akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

H1: Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna

#### **2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi, kualitas informasi yang dihasilkan harus relevan, lengkap dan mudah dimengerti. Semakin baik kualitas informasi, maka akan semakin tepat pula keputusan yang akan diambil. Apabila informasi yang dihasilkan berkualitas, maka akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas layanan merupakan persepsi pengguna terhadap apa yang diberikan oleh penyedia sistem informasi. Apabila pengguna sistem merasakan bahwa kualitas layanan yang diberikan cukup baik, maka akan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna.

H3: Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

#### **2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan ketiga hipotesis di atas peneliti menyimpulkan bahwa, apabila kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan suatu sistem informasi dirasa baik oleh pengguna maka akan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

H4 : kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.