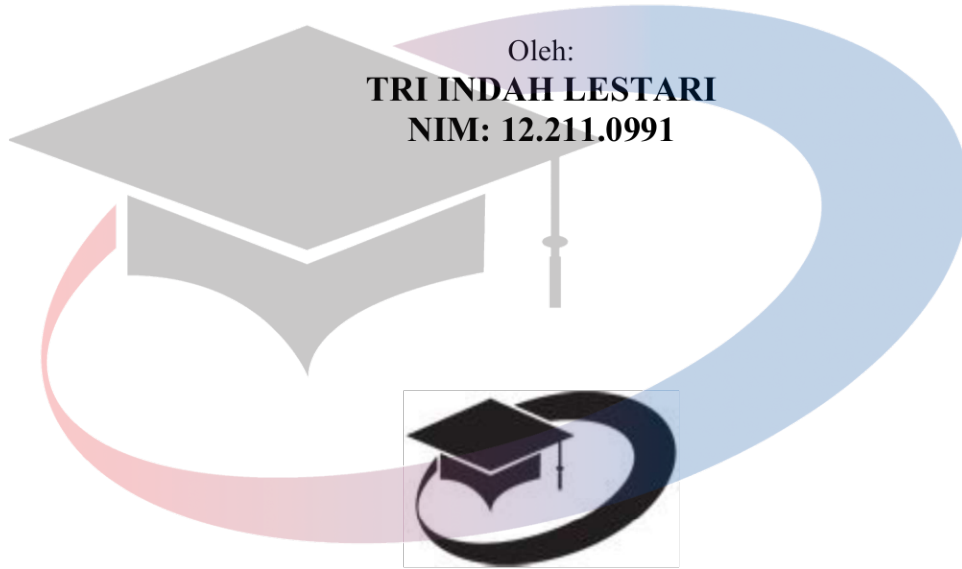


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN PORTAL
AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA
STIPAP**

SKRIPSI

Oleh:

**TRI INDAH LESTARI
NIM: 12.211.0991**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

**ANALYSIS OF EFFECT OF QUALITY SYSTEMS, QUALITY
SERVICE AND QUALITY INFORMATION PORTAL
SATISFACTION OF STUDENTS ON ACADEMIC STIPAP**

FINAL RESEARCH

By:
TRI INDAH LESTARI
Student Number: 12.211.0991



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

LEMBARAN PENGESAHAN

SKRIPSI

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

Oleh:

TRI INDAH LESTARI
NIM: 12.211.0991

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.
S.E.,M.M.

Sugianta Ovinus Ginting

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 Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Tri Indah Lestari

NIM : 12.211.0991

Peminatan : Sistem Informasi Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIPAP.

Tempat penelitian : STIPAP Medan

Alamat Penelitian : Jalan Willem Iskandar Medan 20226 Medan

No. Telepon Tempat Penelitian : -

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 (membuatnya), 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, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,

TRI INDAH LESTARI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN PORTAL AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA STIPAP

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan model yang mengacu pada The Update D&M IS Success Model. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Metode penelitian menggunakan eksplanatory research. Lokasi penelitian di STIPAP Medan. Dengan subjek penelitian pengguna Portal Akademik yaitu mahasiswa. Sampel 92 mahasiswa dari jumlah populasi 1.220, pengambilan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu regresi linier berganda. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan dan parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Adapun hasil penelitian adalah kualitas informasi berpengaruh positif dan tidak signifikan, sedangkan kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas Informasi (X_1), Kualitas Sistem (X_2), dan Kualitas Layanan (X_3) mampu menjelaskan variabel Kepuasan Pengguna (Y) Portal Akademik STIPAP sebesar 57,9% dan sisanya sebesar 42,1% ($100\% - 57,9\%$) dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diikutkan dalam penelitian ini seperti intensitas penggunaan dan lain-lain.

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

ANALYSIS OF EFFECT OF QUALITY SYSTEMS, QUALITY SERVICE AND QUALITY INFORMATION PORTAL SATISFACTION OF STUDENTS ON ACADEMIC STIPAP

ABSTRACT

This study uses a model that refers to the Update D & M IS Success Model. Variable raised in this study include system quality, information quality, service quality and user satisfaction. The research method used explanatory research. The research location in STIPAP Medan. With the research subject Portal Akademik users such as students. T 92 mahasiswa sample of a population of 1,220, making the sample size using formula Slovin, with the instruments of data collection using the questionnaire. Analysis of data using statistical analysis techniques descriptive and inferential statistical analysis is linear regression. The hypothesis of this study is the quality of the system, the quality of information, and the quality of services simultaneously and partially influenced positively and significantly to user satisfaction. The research results is the quality of information and not significant positive effect, while the quality of the system and the quality of services and significant positive impact on user satisfaction. Quality Information (X1), Quality Systems (X2), and Quality of Service (X3) were able to explain the variable User Satisfaction (Y) Academic Portal STIPAP by 57.9% and the remaining 42.1% (100% - 57.9%) explained by other factors that are not included in this study such as intensity of use and others.

Keywords: Quality Systems, Quality of Information, Quality of Service, User Satisfaction, DeLone & McLean

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas semua berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi Sistem Informasi dengan konsentrasi bidang Sistem Informasi Bisnis Pada STMIK MIKRO SKIL.

Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Portal Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada STIPAP”.

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Bapak Sugianta Ginting, S.E., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi 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 Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Ibu Rinrin Meilani, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan bimbingan kepada saya selama kuliah di STMIK Mikroskil.
7. Pimpinan dan staff Kampus STIPAP yang telah mengijinkan peneliti untuk menganalisis Portal Akademik STIPAP.
8. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Rekan mahasiswa dan teman-teman (Abah, Kakak, Alwa dudu, Kak Pialisda saragih, Putri ayu lase) yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena

itu,dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas akhir ini.Penulis yakin dengan adanya masukan-masukan kiranya dapat semakin memperbaiki dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata,penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna,memberi manfaat ,dan menjadi sumber informasi bagi pembaca.sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih



Medan, Juli 2016

Tri Indah Lestari

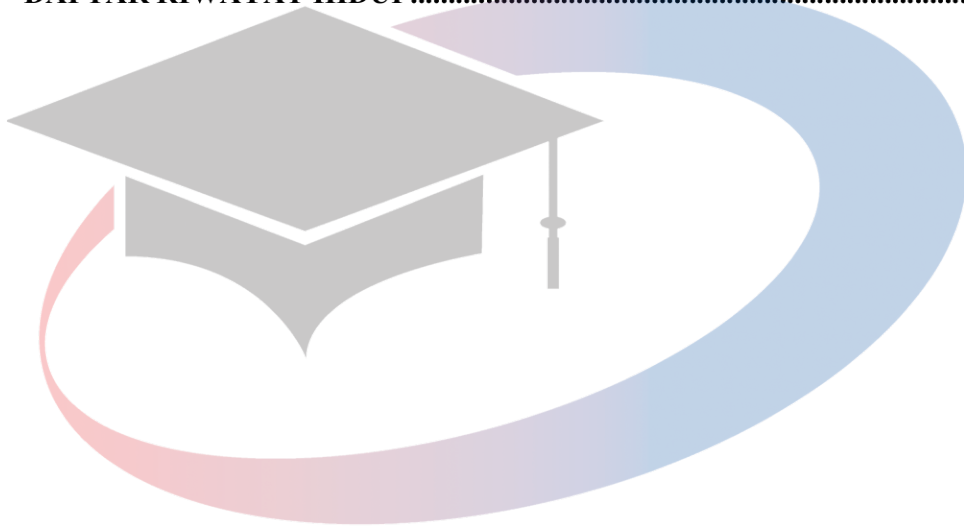
UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup	2
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	4
2.1 Landasan Teori.....	4
2.1.1 Sistem	4
2.1.2 Informasi	4
2.1.3 Sistem informasi.....	5
2.1.4 Sistem Informasi Akademik.....	6
2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	13
2.3.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.....	14
2.3.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	15
2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	15
2.4 Pengembangan Hipotesis	15
2.4.1 Hubungan kualitas sistem terhadap Kepuasan Pengguna	15
2.4.2. Hubungan kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna	16

2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	16
2.4.4. Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan.....	16
BAB III	18
METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian.....	18
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.4 Variabel Penelitian	21
3.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	21
3.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	22
3.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	23
3.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	24
3.5 Metode Pengumpulan Data	25
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.6.1 Statistik Deskriptif	26
3.7.2 Analisis linear berganda	26
3.7.3 Uji Validitas Dan Reliabilitas	27
3.7 Pengujian Hipotesis	31
BAB IV	33
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Hasil Penelitian	33
4.1.1. Pengiriman Dan Pengembalian Kuesioner.....	33
4.1.2. Gambaran Umum Responden (Demografi)	33
4.1.3. Hasil Analisis Deskriptif.....	36
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data	38
4.1.6. Hasil Regresi Linier Berganda	49
4.1.7. Uji Hipotesis.....	51
4.2 Pembahasan	54

BAB V.....	57
KESIMPULAN DAN SARAN	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran.....	58
Daftar Pustaka	59
LAMPIRAN.....	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	118



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 Model Konseptual	14
Gambar 3.1 Indikator Variabel Kualitas Sistem.....	22
Gambar 3.2 Indikator Variabel Kualitas Informasi.....	23
Gambar 3.3 Indikator Variabel Kualitas Layanan	24
Gambar 3.4 Indikator Variabel Kualitas Layanan	25
Gambar 4.1. Histogram Uji Normalitas – Histogram.....	44
Gambar 4.2 Normal P-Plot	45
Gambar 4.3 Grafik Scatterplot.....	48



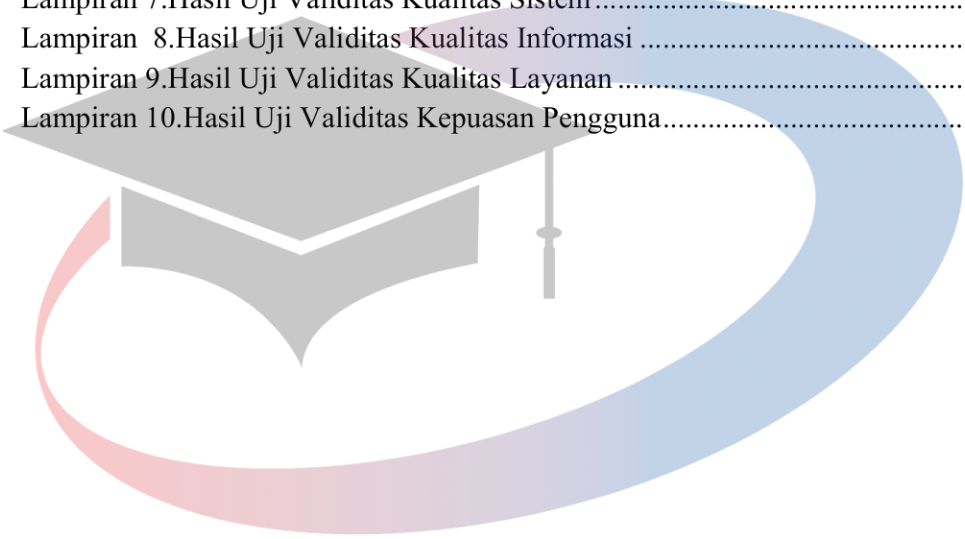
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Prodi BDP dan TPHP	19
Tabel 3.2 Hasil BDP dan TPHP	20
Tabel 3.3 Defenisi Operasional Variabel	23
Tabel 3.4 Skala Likert.....	26
Tabel 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2. Demografi Responden Berdasarkan Seberapa Sering Mengakses Portal Akademik	34
Tabel 4.3. Demografi Responden Berdasarkan Lama Durasi Mengakses Portal Akademik	35
Tabel 4.4. Analisis Deskriptif Kualitas Sistem	36
Tabel 4.5. Analisis Deskriptif Kualitas Informasi	37
Tabel 4.6. Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	37
Tabel 4.7. Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	38
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	39
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	40
Tabel 4.10. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4.11. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	41
Tabel 4.12. Tabel uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	42
Tabel 4.13. Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	42
Tabel 4.14. Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	42
Tabel 4.15. Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	43
Tabel 4.16. Analisis Statistk Kolmogorov-Smirnov	46
Tabel 4.17. Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIF	47
Tabel 4.18. Hasil Uji Glejser.....	49
Tabel 4.19. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4.20. Hasil Uji t.....	51
Tabel 4.21. Hasil Uji Simultan.....	53
Tabel 4.22. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	54
Tabel 4.23 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	74
Tabel 4.24. Demografi Responden Berdasarkan Seberapa Sering Mengakses Portal Akademik	74
Tabel 4.25. Demografi Responden Berdasarkan Lama Durasi Mengakses Portal Akademik	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran1. Draft Kuisisioner	60
Lampiran2.Surat Izin Riset Perusahaan.....	65
Lampiran 3.Data Kuisisioner- Pertanyaan Terbuka	66
Lampiran 4. Hasil Uji Normalitas	76
Lampiran 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	79
Lampiran 6.Data Kuisisioner – Pertanyaan Tertutup	80
Lampiran 7.Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	92
Lampiran 8.Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	94
Lampiran 9.Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	97
Lampiran 10.Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	98



UNIVERSITAS
MIKROSKIL