

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem

Sistem didefinisikan sebagai sekumpulan prosedur yang saling berkaitan dan saling terhubung untuk melakukan suatu tugas bersama-sama. Secara garis besar, sebuah sistem informasi terdiri atas tiga komponen utama. Ketiga komponen tersebut mencakup software, hardware, dan brainware. Ketiga komponen ini saling berkaitan satu sama lain. Software mencakup semua perangkat lunak yang dibangun dengan bahasa pemrograman tertentu, untuk kemudian menjadi sistem operasi, aplikasi, dan driver. Sistem operasi, aplikasi, saling bekerja sama agar komputer dapat berjalan dengan baik. Hardware mencakup semua perangkat keras (motherboard, processor, VGA, dan lainnya) yang disatukan menjadi sebuah komputer. Dalam konteks yang luas, bukan hanya sebuah komputer, namun sebuah jaringan komputer. *Brainware* mencakup kemampuan otak manusia, yang mencakup ide, pemikiran, analisis, didalam menciptakan dan menggabungkan hardware dan software. Penggabungan software dan hardware dengan bantuan *brainware* inilah (memulai sejumlah prosedur) yang dapat menciptakan sebuah sistem yang bermanfaat bagi pengguna. [2]

2.1.2 Informasi

Informasi merupakan hasil pengolahan data dari satu atau berbagai sumber, yang kemudian diolah, sehingga memberikan nilai, arti, dan manfaat. Proses pengelolaan ini merupakan teknologi. Berbicara mengenai teknologi memang tidak harus selalu berkaitan dengan komputer, namun computer sendiri merupakan salah satu bentuk teknologi. Dengan kata lain, alat tulis dan mesin ketik pun dapat dimasukkan sebagai salah satu teknologi yang di gunakan selain komputer dan jaringan komputer. [2]

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]

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 menggunakan seluruh ide, pemikiran, perhitungan, untuk dituangkan ke dalam sistem informasi yang digunakan. [2]

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. [2]

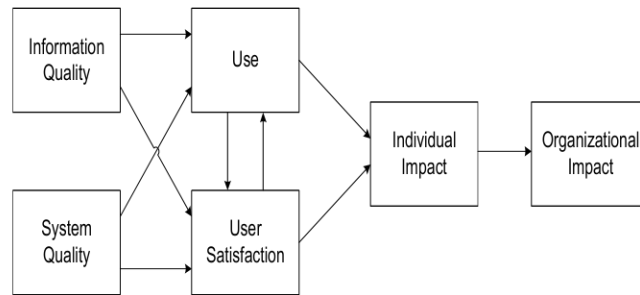
Dalam penerepannya, sebuah sistem informasi dapat berupa sebuah mainframe, sebuah server dari komputer biasa, maupun hosting di internet pada sebuah komputer server. Namun tetap saja ada kesamaan di antara ketiga penerapan berbeda ini. Kesamaan itu yaitu sama-sama menggunakan sarana jaringan komputer (internet maupun internet) untuk melakukan pemrosesan data secara bersama (terdistribusi), baik oleh beberapa pengguna maupun beberapa grup pengguna, menggunakan layanan/fitur/aplikasi yang disertakan. [2]

2.1.4 Sistem Informasi Akademik

Sistem informasi akademik (SIKAD) merupakan layanan akademik yang diperuntukkan bagi mahasiswa dalam mengakses informasi yang berkaitan dengan catatan akademik selama proses perkuliahan. [3] Sistem Informasi Akademik (SIKAD) menghimpun berbagai macam data yang di kelola dan di proses secara otomatis dengan alat dan metode tertentu. Sehingga SIKAD akan menghasilkan informasi yang di perlukan agar terlaksananya kegiatan akademis dengan baik. [3] Keberadaan SIKAD menyederhanakan berbagai proses administrasi mahasiswa dalam bidang pendidikan, keuangan, serta akademik. Salah satu manfaat yang telah dirasakan adalah kemudahan dalam proses menyampaikan dan mendapatkan informasi akademik serta penghematan biaya yang dikeluarkan. [3]

2.1.5 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Model adalah penyederhanaan (abstraction) dari sesuatu. Model mewakili sejumlah objek atau aktivitas yang disebut entitas. Proses desain/pemodelan sistem informasi diharapkan dapat berfungsi secara efektif. Keefektifan ini juga menandakan bahwa pengembangan sistem informasi tersebut sukses. Kesuksesan sistem informasi ini pada akhirnya akan berdampak pada persepsi pengguna atas sistem informasi yang mereka gunakan. Para peneliti telah banyak mengembangkan model kesuksesan sistem informasi, salah satunya adalah DeLone dan McLean (2003) yang terkenal dengan sebutan DeLone and McLean Model of Information System Success (D&M IS Success) tahun 1992. [4]



Gambar 2.1 Model Kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (1992)

Kesuksesan sebuah sistem informasi dapat direpresentasikan oleh karakteristik kuantitatif dari sistem informasi itu sendiri (*system quality*), kualitas *output* dari sistem informasi (*information quality*), konsumsi terhadap *output* (*use*), respon pengguna terhadap sistem informasi (*user satisfaction*), pengaruh sistem informasi terhadap kebiasaan pengguna (*individual impact*), dan pengaruhnya terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*). [4]

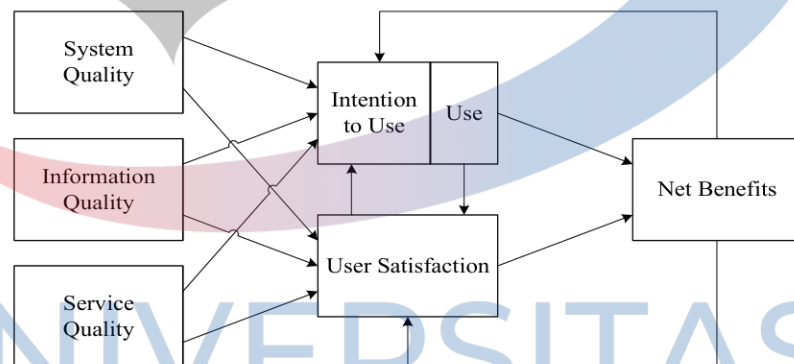
Pada model D&M IS Success ini, dimensi-dimensi kesuksesan sistem informasi saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* sendiri merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. Sedangkan *user satisfaction* juga merupakan prediktor yang signifikan bagi *intended use* dan *individual impact*. Selanjutnya, dampak individual tersebut berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*) dimana sistem informasi tersebut diterapkan. [4]

Sementara, dalam penelitian DeLone and McLean yang terbaru (*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*), model tersebut mengalami perubahan. Model ini dikembangkan dengan tujuan untuk memperbarui D&M IS Success Model dan mengevaluasi kegunaannya mengingat perubahan drastis dari sistem informasi, khususnya pertumbuhan *e-commerce* yang pesat. [5]

Munculnya penelitian atas pengguna (*end user*) pada pertengahan tahun 1980an telah menempatkan organisasi sistem informasi dalam peran ganda, yakni sebagai *information provider* (memproduksi informasi) dan *service provider* (menyediakan tenaga untuk *end user developer*). Dengan adanya peran sebagai

service provider inilah maka DeLone dan McLean merasa perlu untuk menambahkan instrumen kualitas pelayanan. [5]

Perbedaan model The Update D&M IS Success dengan model sebelumnya terletak pada dimensi tambahan dalam The Update D&M IS Success Model, yaitu *service quality* dan *net benefit*. Dalam The Update D&M IS Success Model, DeLone dan McLean merekomendasikan untuk menambahkan kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai dimensi yang tak kalah penting bagi keberhasilan sistem informasi, selain kualitas sistem (*systems quality*) dan kualitas informasi (*information quality*), khususnya dalam lingkup *e-commerce* dimana kekuatan pelayanan garis depan (*front liner*) amatlah penting. Hal ini disebabkan karena The Update D&M IS Success Model menekankan pada pengembangan komprehensif ukuran keberhasilan *e-commerce*. [5]



Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)

Pada penelitian ini, instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur kualitas Portal Akademik mengacu pada model DeLone dan McLean yang terbaru, yakni The Update D&M IS Success Model. Dimensi-dimensi tersebut, antara lain : kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

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

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*). [5]

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*). [5]

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*). [5]

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. [5]

Kepuasan mahasiswa terhadap penggunaan Portal akademik 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 (mahasiswa), yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

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

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul & Tahun Penelitian	Variabel Independen Dependen	Hasil
[1]	1.Ardini Warih Utami 2.Febriliyan Samopa	Analisa Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIKAD) di Perguruan Tinggi Dengan Menggunakan D&M IS Success Model (Studi Kasus: ITS Surabaya) Tahun: 2013	Independen: 1.Kualitas Sistem Informasi Layanan Dependen: 1.Pemakaian SIKAD 2.Kepuasan Pengguna SIKAD 3.Manfaat SIKAD	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem SIKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIKAD (2) Kualitas informasi SIKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (3) kualitas informasi SIKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIKAD (4) Kualitas sistem SIKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (5) kualitas pelayanan SIKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIKAD (6) Kualitas pelayanan SIKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (7) pemakaian SIKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIKAD (8) pemakaian SIKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (9) kepuasan pengguna SIKAD berpengaruh positif terhadap pemakaian SIKAD (10)

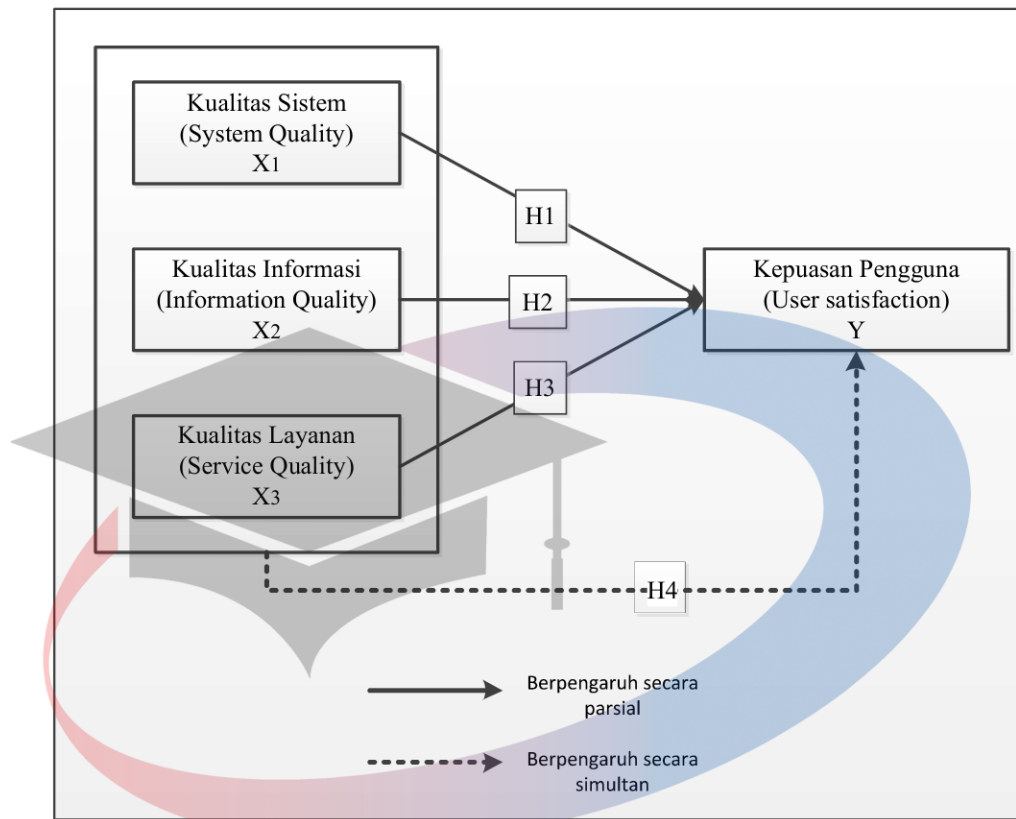
				kepuasan pengguna SIKAD berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [3].
[2]	1.Anggih Risdiyanto	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem & Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik Tahun: 2014	Independen: 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan Dependen: 1. Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, (3) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [6].
[3]	1.Riza Wahyudi 2.Endang Siti Astuti 3.Riyadi	Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi & Pelayanan SIKAD Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Program Sarjana Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya) Tahun: 2015	Independen : 1. Kualitas Sistem 2. Kualitas Informasi 3. Kualitas Layanan Dependen: 1. Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan mahasiswa (2) kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (3) kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (4) kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa [1].
[4]	1.Luqman Habieb Prasojo 2.Dudi Pratomo	Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi <i>Rail Ticket System (Rts)</i> Terhadap	Independen: 1. Kualitas informasi 2. Kualitas sistem 3. Kualitas Layanan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) Kualitas Informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama. (2) Kualitas informasi terbukti

		Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada Pt. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 2 Bandung) Tahun:2015	Dependen: 1.Kepuasan pengguna	berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. (3) Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. (4) Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna [7].
[5]	1.Simon Nisja Putra Zai 2.Anastasya Fenyta Dewi	Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem& Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan& Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr.Soeradji Tirtonegoro Klaten) Tahun:2014	Independen: 1.Pentingnya Sistem 2.Kualitas Sistem 3.Kualitas Informasi Dependen: 1.Kegunaan 2.Kepuasan Pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, (2) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kegunaan sistem, (3) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (4) kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, (5) kegunaan sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, (6) pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kegunaan sistem, (7) pentingnya sistem berpengaruh negatif terhadap kepuasan pengguna [8].
[6]	Wendy Ariesta Wibowo	Pengaruh System Quality, Information Quality, Dan Service Quality Terhadap User Satisfaction	Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan	System Quality, Information Quality dan Service Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction, System quality, information quality, dan service quality berpengaruh terhadap user

		Website Airlines Seriwijaya Airlines Tahun 2013	Lion Dan	Pengguna	satisfaction, Di antara system quality, information quality, dan service quality maka variabel information quality berpengaruh paling dominan terhadap user satisfaction [9].
--	--	---	-------------	----------	--

2.3 Kerangka/Model Konseptual

Dalam persaingan yang semakin ketat di setiap perguruan tinggi saat ini, maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik saat ini menjadi sangat penting dimana tingkat kepentingan dan harapan para pengguna yang dilakukan perusahaan haruslah sesuai. Perguruan tinggi harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting, agar para pengguna atau mahasiswa merasa puas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan Portal Akademik yang diberikan universitas/perguruan tinggi kepada mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas/perguruan tinggi. Berdasarkan pada uraian-uraian sebelumnya, kerangka pikir digunakan dalam penelitian ini digambarkan dalam model konsep berikut:



Gambar 2.3 Model Konseptual

Dari Maksud dari model gambar 3 adalah untuk mengukur kepuasan Portal Akademik ,yang pertama kali dilakukan adalah menilai kondisi sistem. Penilaian ini ditentukan oleh : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan yang dihasilkannya. Keberadaan Sistem Portal Akademik akan mempengaruhi perilaku pengguna. Untuk mengetahui perilaku pengguna dinilai dari kepuasan pengguna terhadap sistem. Jika dilihat dari dimensi penentu kondisi sistem dan perilaku pengguna maka terdapat hubungan antar variabel yang terjadi. Hubungan tersebut adalah Kualitas Sistem, Kualitas informasi, dan Kualitas Layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

2.3.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

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*). [5]

2.3.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

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*). [5]

2.3.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

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*). [5]

2.4 Pengembangan Hipotesis

Dalam penelitian ini kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), dan kualitas layanan (X_3) adalah variabel-variabel yang digunakan sebagai hipotesis. [1]

Hipotesis yang akan diuji dan dikembangkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

2.4.1 Hubungan kualitas sistem terhadap Kepuasan Pengguna

H1: Kualitas sistem (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

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*). [5]

2.4.2. Hubungan kualitas informasi terhadap Kepuasan Pengguna

H2: Kualitas informasi (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

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*). [5]

2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

H3: Kualitas layanan (X₃) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

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*). [5]

2.4.4. Hubungan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan

Kualitas sistem berfokus pada performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan hardware, software, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi yang dibutuhkan pengguna. Kualitas informasi mengukur kualitas *output* dari sistem informasi, yaitu kualitas yang

dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (reports). Kualitas layanan merupakan kualitas interaksi antara pengguna dan pengelola sistem untuk mengatasi masalah pengguna. [5]

Penelitian empiris, [13] [10] [11] menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi serta kualitas layanan semuanya mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama. Diprediksi bahwa apabila kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama diberikan dalam penerapan Portal Akademik kemungkinan pengguna akan merasa puas dengan Portal Akademik, dengan kata lain kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Maka dari itu peneliti dapat menyimpulkan hipotesisnya bahwa:

H4: Kualitas sistem (X_1), kualitas informasi (X_2), kualitas layanan (X_3) berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa (Y).

UNIVERSITAS
MIKROSKIL