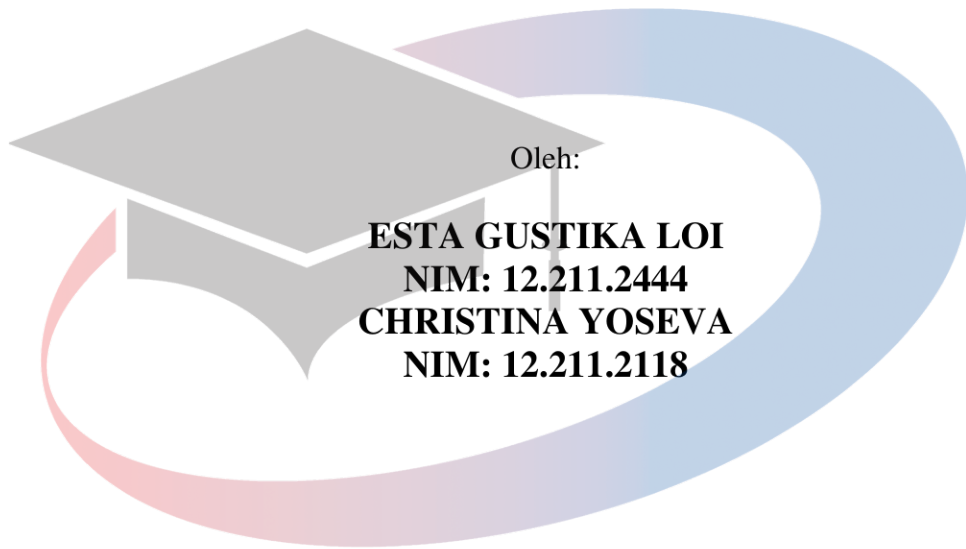


**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA STMIK
MIKROSKIL**

SKRIPSI



Oleh:

**ESTA GUSTIKA LOI
NIM: 12.211.2444
CHRISTINA YOSEVA
NIM: 12.211.2118**

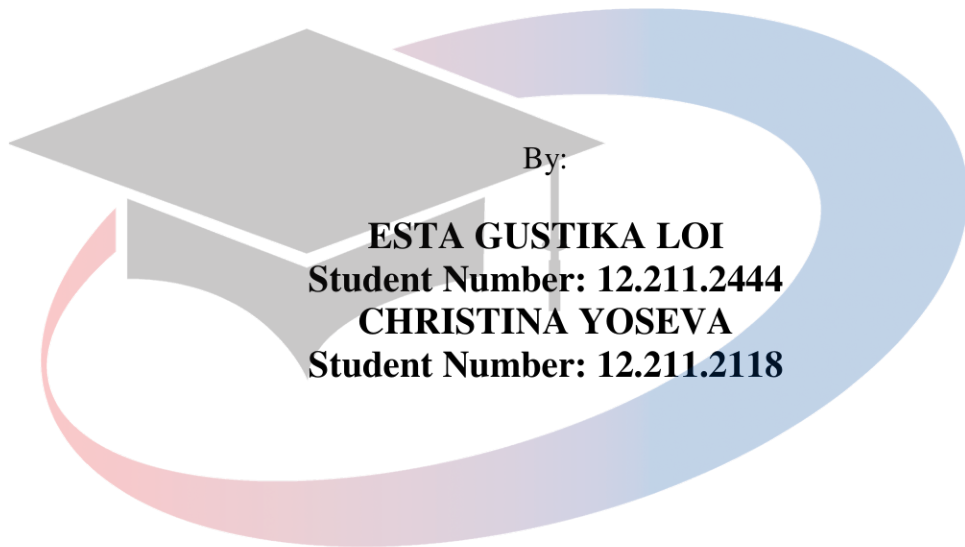
**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

The logo of Universitas Mikroskil is a black graduation cap (mortarboard) with a tassel, positioned over a stylized 'S' shape. The 'S' is composed of two curved lines, one blue and one red, creating a sense of motion or a path. The background is white.

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

**ANALYSIS OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM
SUCCESS TOWARDS USER SATISFACTION AT STMIK
MIKROSKIL**

FINAL RESEARCH



By:

ESTA GUSTIKA LOI
Student Number: 12.211.2444
CHRISTINA YOSEVA
Student Number: 12.211.2118

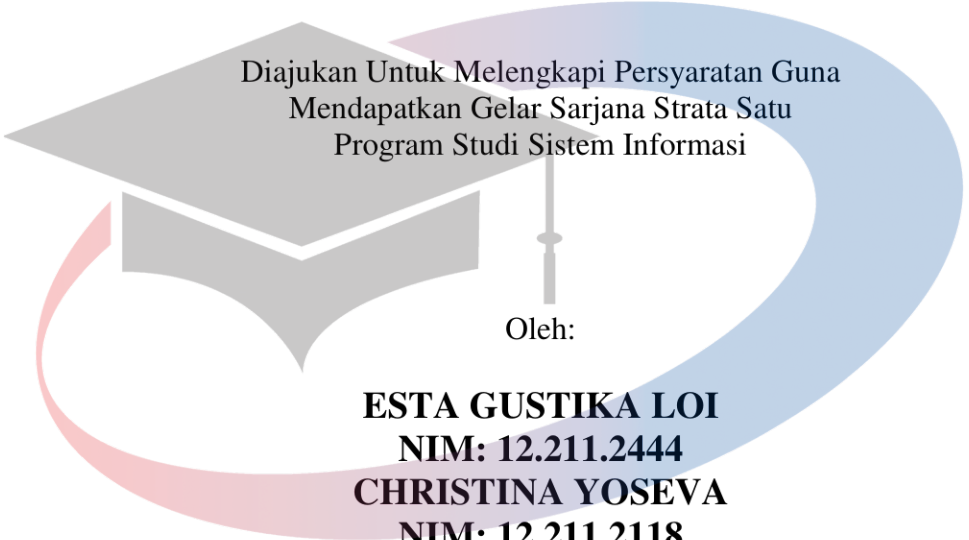


**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA STMIK
MIKROSKIL**

SKRIPSI



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

Oleh:

ESTA GUSTIKA LOI
NIM: 12.211.2444
CHRISTINA YOSEVA
NIM: 12.211.2118

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

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 : Esta Gustika Loi

NIM : 12.211.2444

Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna pada STMIK Mikroskil

Tempat penelitian : STMIK Mikroskil

Alamat Penelitian : Jl. Thamrin No. 112, 124, 140 Medan-20212

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4567789

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, Januari 2016

Saya yang membuat pernyataan,

Esta Gustika Loi

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 : Christina Yoseva

NIM : 12.211.2118

Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna pada STMIK Mikroskil

Tempat penelitian : STMIK Mikroskil

Alamat Penelitian : Jl. Thamrin No. 112, 124, 140 Medan-20212

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-4567789

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, Januari 2016

Saya yang membuat pernyataan,

Christina Yoseva

ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA STMIK MIKROSKIL

Abstrak

Kesuksesan penerapan sistem informasi akademik akan mampu memberikan kontribusi pada perguruan tinggi dalam pencapaian tujuannya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna portal akademik MIKA (mahasiswa) di STMIK Mikroskil dengan menggunakan model yang mengacu pada The Updated DeLone & McLean Information System Success Model. Desain penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 347 orang dari jumlah populasi 2.597 orang. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Seluruh hipotesis yang diusulkan di penelitian ini diterima.

Kata kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, DeLone & McLean, Regresi Linear Berganda*

Abstract

Successful implementation of academic information system will be able to contribute to the college in achieving its objectives. This study aims to analyze the impact of system quality, information quality, and service quality towards user satisfaction of MIKA academic portal (students) at STMIK Mikroskil using a model which refers to the Updated DeLone and McLean Information System Success Model. This research is designed using descriptive with quantitative approach from a sample of 347 people within a population of 2,597 people. Primary data are collected using questionnaires and multiple linear regression is used as data analysis technique. The results show that simultaneously, system quality, information quality, and service quality have positive and significant impact towards user satisfaction. Partially, each of system quality, information quality, and service quality has positive and significant impact towards user satisfaction. The whole hypothesis proposed in this study are received.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, DeLone & McLean, Multiple Linear Regression*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK Mikroskil Medan. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik Terhadap Kepuasan Pengguna pada STMIK Mikroskil. Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran, serta nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
2. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
3. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis.
5. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga penulis, serta teman-teman tercinta yang selalu memberikan bantuan, semangat, dan dukungan bagi penulis.

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

Medan, Januari 2016

Penulis,

Esta Gustika Loi

Christina Yoseva

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Konsep Sistem Informasi	4
2.1.2 Sistem Informasi Akademik (SIKAD)	4
2.1.3 Model Kesuksesan DeLone dan McLean	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	12
2.4 Pengembangan Hipotesis	13
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	13
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	14
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Desain Penelitian	17
3.2 Objek Penelitian	17
3.2.1 Sejarah Mikroskil	17
3.2.2 Struktur Organisasi Mikroskil.....	18
3.2.3 Portal Akademik MIKA	25
3.3 Populasi dan Sampel	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	29

3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.6	Teknik Analisis Data	31
3.6.1	Statistik Deskriptif	31
3.6.2	Metode Suksesif Interval.....	31
3.6.3	Analisis Regresi Linier Berganda	32
3.6.4	Pengujian Kualitas Data.....	32
3.6.5	Pengujian Asumsi Klasik	33
3.6.6	Pengujian Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Hasil Penelitian.....	38
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	38
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi)	39
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	42
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	44
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	54
4.1.7	Hasil Regresi Linear Berganda	55
4.2	Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		59
5.1	Kesimpulan.....	59
5.2	Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA		60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)	6
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003)	7
Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran Teoritis	12
Gambar 2.4 Pengembangan Hipotesis	13
Gambar 2.5 Dimensi Variabel Kualitas Sistem	14
Gambar 2.6 Dimensi Variabel Kualitas Informasi	15
Gambar 2.7 Dimensi Variabel Kualitas Layanan	16
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Mikroskil	19
Gambar 3.2 Tampilan Awal Portal Akademik MIKA	26
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram	50
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot	51
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik <i>Scatterplot</i>	53

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Uraian Tugas	19
Tabel 3.2 Jumlah Mahasiswa Per Stambuk Per Program Studi (T.A. 2015/2016)	27
Tabel 3.3 Skala Likert	29
Tabel 3.4 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	39
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	40
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	40
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Waktu Kuliah	40
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Mengakses MIKA	41
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Lama Durasi Mengakses MIKA	41
Tabel 4.8 Interval Kelas	42
Tabel 4.9 Hasil Statistik Deskriptif.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	49
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi.....	49
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	49
Tabel 4.17 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	49
Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov.....	51
Tabel 4.19 Hasil Uji Multikolonieritas	52
Tabel 4.20 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Glejser.....	53
Tabel 4.21 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	54
Tabel 4.22 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	55
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	61
Lampiran 2 Data Kuesioner Pertanyaan Terbuka	64
Lampiran 3 Data Penelitian.....	69

