

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN SISTEM
INFORMASI VISUAL HOTEL PROGRAMMING
PADA HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN**

SKRIPSI

Oleh:

JUNI HARTONO
NIM: 12.211.3539



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

**THE ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION
OF USERS IN USING INFORMATION SYSTEM OF VISUAL HOTEL
PROGRAMMING AT THE GRAND ASTON CITY HALL MEDAN**

FINAL RESEARCH

By:

JUNI HARTONO
Student Number: 12.211.3539



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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN
PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI
VISUAL HOTEL PROGRAMMING PADA HOTEL GRAND ASTON
CITY HALL MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

JUNI HARTONO
NIM : 122.11.3539

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,



(Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI.)

Dosen Pembimbing II,



(Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M.)

Medan, Agustus 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 STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama: Juni Hartono

NIM : 12.211.3539

Program Studi : Sistem Informasi

Bidang Minat : Sistem Informasi Akuntansi

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 DALAM MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI VISUAL HOTEL PROGRAMMING PADA HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN**

Sehubungan dengan tugas akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa Penelitian Tugas Akhir dan Penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh 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.

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

Medan, Agustus 2016

Saya yang membuat pernyataan,



Juni Hartono

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA DALAM MENGGUNAKAN SISTEM INFORMASI VISUAL HOTEL PROGRAMMING PADA HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN

ABSTRAK

Kepuasan pengguna akhir sistem informasi dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan pemakai terhadap suatu sistem informasi adalah bagaimana cara pemakai memandang sistem informasi secara nyata, tapi tidak pada kualitas sistem secara teknik. Dalam literatur penelitian, kepuasan pengguna seringkali digunakan sebagai ukuran pengganti dari efektivitas sistem informasi. Kepuasan pemakai sistem adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk mengukur kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan (variabel bebas) terhadap kepuasan pengguna (variabel terikat) sistem informasi *Visual Hotel Programming* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan dengan menggunakan model penelitian DeLone dan McLean (2003). Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode statistik melalui pengujian hipotesa. Metode penelitian yang digunakan adalah pengumpulan data dengan membagikan kuesioner kepada beberapa pengguna sistem.

Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mungkin disebabkan karena kurangnya kesadaran para pengguna sistem yang masih belum menyadari akan pentingnya kualitas dari sistem informasi *Visual Hotel Programming*. Sementara pengaruh kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *sistem informasi*, Hotel Grand Aston City Hall, *DeLone dan McLean*

THE ANALYSIS OF FACTORS AFFECTING THE SATISFACTION OF USERS IN USING INFORMATION SYSTEM OF VISUAL HOTEL PROGRAMMING AT THE GRAND ASTON CITY HALL MEDAN

Abstract

End-user satisfaction of information systems can be used to measure the success of an information system. Satisfaction of users against an information system is how the users view of information in real systems, but not on the quality of the system engineering. In the research literature, user satisfaction is often used as a surrogate measure of the effectiveness of information systems. Satisfaction of users of the system is the response of user to use the output of information system.

The aim of this research is to measure the quality of system, the quality of information and the quality of service (independent variable) on user satisfaction (the dependent variable) of using information systems of *Visual Hotel Programming* at the Hotel Grand Aston City Hall Medan by using research model DeLone and McLean (2003). This research is a type of descriptive quantitative by using statistical methods through hypothesis testing. The method used is collectiong the data by distributing questionnaires to several users of the system.

The result of this research shows that the quality of the system does not have a positive impact on user satisfaction. This may be due to lack of awareness among users of the system which is still not aware of the importance of quality of information systems *Visual Hotel Programming*. On the other hand, the influence of information quality and service quality has a positive impact on user satisfaction.

Keywords: information system, Hotel Grand Aston City Hall, DeLone dan McLean

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna dalam Menggunakan Sistem Informasi *Visual Hotel Programming* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan” sesuai dengan yang direncanakan.

Tugas akhir ini dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satupada Program Studi Sistem Informasi, STMIK Mikroskil Medan. Semoga hasil dari Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI, selaku Pembimbing I yang telah membimbing penulis selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Sugianta Ovinus Ginting, S.E., M.M, selaku Pembimbing II yang telah membimbing penulis selama mengerjakan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
4. Seluruh Dosen STMIK Mikroskil Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis selama masa perkuliahan.
5. Seluruh teman mahasiswa/mahasiswi yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga tercinta, yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi kepada penulis selama ini.
7. Semua yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Sebagai seorang mahasiswa yang masih terus belajar, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna karena keterbatasan pengetahuan penulis.

Untuk itu, penulis mengharapkan saran, kritikan, dan masukan yang membangun demi perkembangan dan kemajuan penelitian selanjutnya. Semoga penulisan skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang berkepentingan.

Medan, Agustus 2016

Penulis,

JUNI HARTONO



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN

Halaman

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Sistem Informasi	6
2.1.2 Komponen Sistem Informasi	6
2.1.3 Kegiatan Sistem Informasi	9
2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi	10
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Konseptual	16
2.4 Pengembangan Hipotesis	17
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi <i>Visual Hotel Programming</i>	18

2.4.2	Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi <i>Visual Hotel Programming</i>	19
2.4.3	Pengaruh Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi <i>Visual Hotel Programming</i>	19
2.4.4	Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Sistem Informasi <i>Visual Hotel Programming</i>	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Desain Penelitian	21
3.2	Objek Penelitian	22
3.3	Populasi dan Sampel	22
3.4	Metode Pengumpulan Data	22
3.5	Variabel Penelitian.....	23
3.6	Teknik Analisis Data	26
3.6.1	Statistika Deskriptif.....	27
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	27
3.6.2.1	Uji Validitas	28
3.6.2.2	Uji Reliabilitas	28
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	29
3.6.3.1	Pengujian Multikolinearitas	29
3.6.3.2	Pengujian Normalitas	29
3.6.3.3	Pengujian Heteroskedastisitas	29
3.6.4	Pengujian Hipotesis	30
BAB IV HASIL 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 Statistik Deskriptif	36

4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	38
4.1.4.1	Uji Validitas	38
4.1.4.2	Uji Reliabilitas	41
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	42
4.1.5.1	Uji Multikolinearitas	42
4.1.5.2	Uji Normalitas	43
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas	44
4.1.6	Pengujian Hipotesis	45
4.1.6.1	Analisis Regresi Linear Berganda	46
4.1.6.2	Uji Signifikansi Pengaruh Parsial (Uji t)	48
4.1.6.3	Uji Signifikansi Pengaruh Simultan (Uji F)	49
4.1.6.4	Uji Koefisien Determinasi	50
4.2	Pembahasan	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	55
	DAFTAR PUSTAKA	56
	LAMPIRAN	58
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	72

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Halaman	
Gambar 2.1 Komponen Sistem Informasi	8
Gambar 2.2 Komponen-komponen Sistem Informasi Pribadi	8
Gambar 2.3 Komponen-komponen Sistem Informasi Grup Kerja	9
Gambar 2.4 Kegiatan Dasar Sistem Informasi	10
Gambar 2.5 Model DeLone dan McLean (2003)	11
Gambar 2.6 Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Gambar 4.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Lama Bekerja	34
Gambar 4.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	35
Gambar 4.4 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	35
Gambar 4.5 Grafik Histogram Variabel X1, X2, X3 Terhadap Variabel Y	43
Gambar 4.6 Grafik P-P Plot Variabel X1, X2, X3 Terhadap Variabel Y	44
Gambar 4.7 Grafik Scatterplot variabel X1, X2, X3 Terhadap Y	45

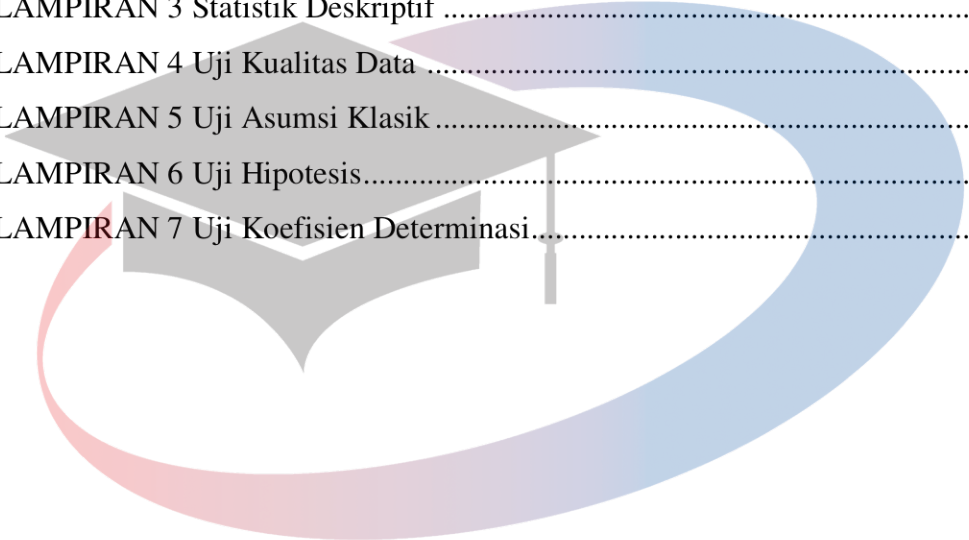
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Review Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Skala Likert Kuesioner.....	21
Tabel 3.2 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	25
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	33
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem (X1).....	36
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi (X2).....	36
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan (X3).....	37
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna (Y)	37
Tabel 4.6 Uji Validitas Data Variabel X_1	38
Tabel 4.7 Uji Validitas Data Variabel X_2	39
Tabel 4.8 Uji Validitas Data Variabel X_3	40
Tabel 4.9 Uji Validitas Data Variabel Y	41
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas pada Variabel X_1 , X_2 , X_3 , dan Y	41
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas X_1 , X_2 , X_3 Terhadap Y	42
Tabel 4.12 Koefisien Regresi X_1 , X_2 , X_3 , Terhadap Y	48
Tabel 4.13 Uji t Pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , Terhadap Y	48
Tabel 4.14 Ringkasan Uji t Pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , Terhadap Y	49
Tabel 4.15 Uji f Pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , Terhadap Y	49
Tabel 4.16 Uji Koefisien Determinasi Pengaruh X_1 , X_2 , X_3 , Terhadap Y	50
Tabel 4.17 Kesimpulan Hipotesis	53

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian	58
LAMPIRAN 2 Tabulasi Data	60
LAMPIRAN 3 Statistik Deskriptif	66
LAMPIRAN 4 Uji Kualitas Data	67
LAMPIRAN 5 Uji Asumsi Klasik	69
LAMPIRAN 6 Uji Hipotesis.....	71
LAMPIRAN 7 Uji Koefisien Determinasi.....	71



UNIVERSITAS
MIKROSKIL