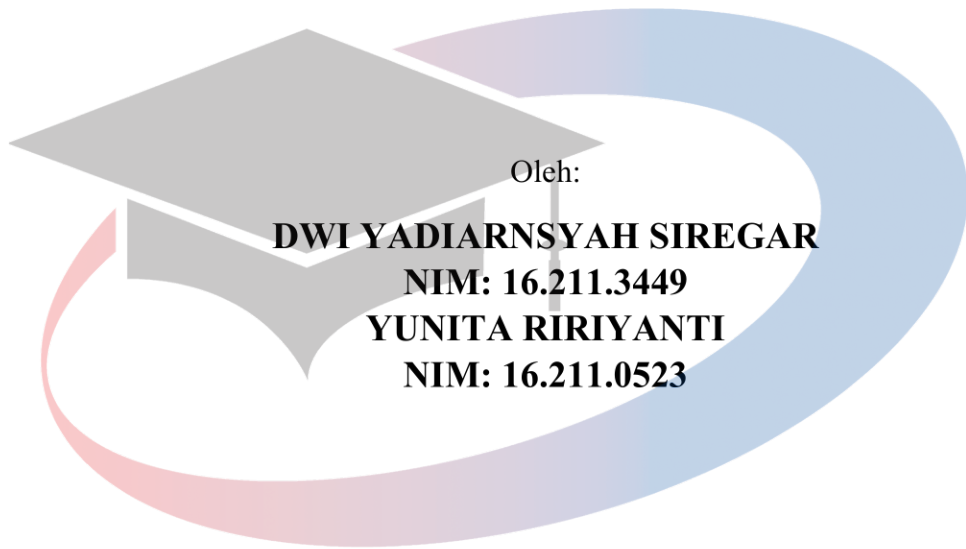


**ANALISIS KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM SAP
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
MENGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN DI PT. PLN
(PERSERO) PEMATANG SIANTAR**

SKRIPSI



Oleh:

DWI YADIARNSYAH SIREGAR

NIM: 16.211.3449

YUNITA RIRIYANTI

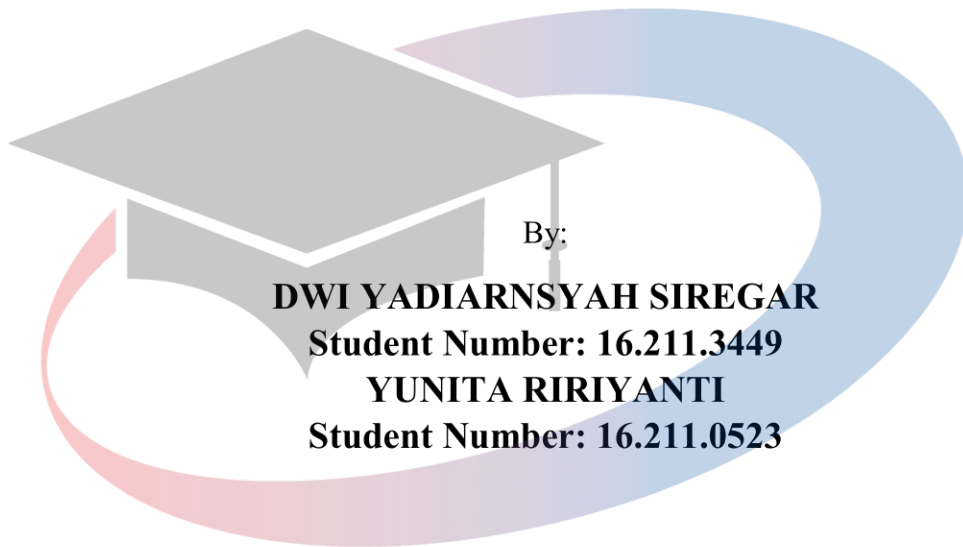
NIM: 16.211.0523

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

**ANALYSIS OF SUCCESS USE OF SAP SYSTEMS TO
EMPLOYEE PERFORMANCE USING DELONE AND MCLEAN
MODELS IN PT. PLN (PERSERO) PEMATANG SIANTAR**

FINAL RESEARCH



By:

DWI YADIARNSYAH SIREGAR

Student Number: 16.211.3449

YUNITA RIRIYANTI

Student Number: 16.211.0523


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN SISTEM INFORMATIKA KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2020**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS KESUKSESAN PENGGUNAAN SISTEM SAP
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN
MENGUNAKAN MODEL DELONE DAN MCLEAN DI PT PLN
(PERSERO) PEMATANG SIANTAR**

SKRIPSI



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

Oleh:

DWI YADIARNSYAH SIREGAR

NIM: 16.211.3449

YUNITA RIRIYANTI

NIM: 16.211.0523

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

Sudarto S.Kom., M.Kom.

Medan, 22 Juli 2020

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Rin Rin Meilani Salim S.Kom., M. Kom.

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 : DWI YADIARNSYAH SIREGAR
NIM : 16.211.3449
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penggunaan Sistem SAP Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Model DeLone dan McLean di PT PLN (Persero) Pematang Siantar

Tempat Penelitian : PT PLN (Persero) Pematang Siantar

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Kapten M.H. Sitorus No.1, Proklamasi, Kec.Siantar Barat, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara

No. Telepon Tempat Penelitian : (0622) 26143

Sehubung dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian 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 di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yaitu 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 mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format teretak 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 pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Dwi Yadiarnsyah Siregar

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 : YUNITA RIRIYANTI
NIM : 16.211.0523
Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Kesuksesan Penggunaan Sistem SAP Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Model DeLone dan McLean di PT PLN (Persero) Pematang Siantar

Tempat Penelitian : PT PLN (Persero) Pematang Siantar

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Kapten M.H. Sitorus No.1, Proklamasi, Kec.Siantar Barat, Kota Pematang Siantar, Sumatera Utara

No. Telepon Tempat Penelitian : (0622) 26143

Sehubung dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian 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 di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan oleh STMIK Mikroskil Medan, yaitu 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 mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format teretak 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 pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, 22 Juli 2020

Saya yang membuat pernyataan,



Yunita Ririyanti

Analisis Kesuksesan Penggunaan Sistem SAP terhadap Kinerja Karyawan dengan menggunakan Model DeLone dan McLean di PT PLN (Persero) Pematang Siantar

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui apakah variabel kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel intensitas pengguna dan apakah variabel intensitas pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Dan mengetahui apakah variabel kepuasan pengguna dan intensitas pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel manfaat bersih. Model DeLone and McLean menggunakan variabel independen yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan. Variabel dependennya kepuasan pengguna, intensitas penggunaan, dan manfaat bersih. Penelitian ini menggunakan sampel dari semua populasi yang menggunakan sistem SAP (System Application and Processing) pada karyawan PT.PLN Pematang Siantar. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode pengumpulan sumber data primer disebarkan langsung ke karyawan sebanyak 59 kuesioner. Metode statistik menggunakan analisis regresi linear berganda, dengan pengujian hipotesis uji t. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara positif dan signifikan mempengaruhi kepuasan pengguna, intensitas penggunaan dan manfaat bersih.

Kata Kunci: *Delone dan Mclean, SAP, PLN, Kualitas Sistem*

Abstract

This research aims to find out if the independent variables are positively and significantly affected by the dependent variables. The research also aims to determine if user satisfaction variables are positively and significantly affected by the intention of use variables and whether the intention of use variables are positively and significantly impacting the user satisfaction variables. And know whether user satisfaction variables and intention of use are positive and significant to the net benefit variables. DeLone and McLean models use independent variables, namely system quality, information quality, service quality. Its dependencies variables user satisfaction, intention of use, and net benefits. The research uses samples from all the populations that use the SAP system (System Application and Processing) on PT PLN at Pematangsiantar. The data collection method used is the primary data source collection method distributed directly to employees as many as 59 questionnaires. The statistical method uses a double linear regression analysis, with the T test hypothesis testing. The results of this study indicate that the quality of the system, the quality of information, the quality of service positively and significantly affects user satisfaction, intention of use and net benefits.

Keywords : *Delone and Mclean, SAP, PLN, System Quality*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'alla*, atas segala berkah, rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan ilmu pengetahuan, pengalaman, kekuatan, kesabaran, dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini yang merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informasi Bidang Sistem Enterprise di STMIK – STIE Mikroskil Medan, dan penulis melakukan penelitian di PT. PLN(Persero) Pematang Siantar. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis yaitu “Analisis Kesuksesan Penggunaan Sistem SAP terhadap Kinerja Karyawan dengan menggunakan Model DeLone and McLean di PT PLN (Persero) Pematang Siantar.”

Selama penyusunan ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, nasehat dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Teristimewa kepada kedua orangtua, Keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil serta do'a yang tidak hentinya selama penulis menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Sudarto, S.Kom., M.Kom., selaku dosen tetap STMIK Mikroskil Medan dan selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Catherine, S.Kom., M.MSI., selaku dosen tetap STMIK Mikroskil Medan dan selaku Dosen Pendamping yang telah memberikan waktu dan bimbingan yang berharga dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Pahala Sirait, S.T., M.Kom., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STMIK - STIE Mikroskil Medan.
7. Bapak Saliman, S.T selaku Wakil Ketua III STMIK - STIE Mikroskil Medan.
8. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.

9. Ibu Chatrine Sylvia, S.Kom., M.MSI., selaku Sekretaris Jurusan STMIK Mikroskil Medan.
10. Bapak/Ibu Dosen yang telah mengajar dan memberikan bimbingan selama kuliah di STMIK Mirkoskil.
11. Bapak Joy Mart Soaduori Sihalohe selaku pemimpin di PT. PLN (Persero) Pematang Siantar dan Sherly Marsaid selaku karyawan PT.PLN (Persero) Pematang Siantar yang telah membantu pengerjaan skripsi ini sampai dengan selesai.
12. Fajar Farhansyah Siddiq, S.Kom., yang telah memberikan dukungan, motivasi, semangat serta meluangkan waktu untuk berbagi pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil yang telah memberikan dukungan dan motivasi.

Penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih terapar 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, 24 Juli 2020
Penulis,

Dwi Yadiarnsyah Siregar
Yunita Ririyanti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.1.1 Sistem Informasi	7
2.1.2 Model Kesuksesan DeLone dan McLean	7
2.1.3 <i>System Application and Processing (SAP)</i>	13
2.1.4 Kinerja Karyawan	14
2.1.5 Kesuksesan Penggunaan Sistem Informasi	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Konseptual	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	29

2.4.1	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	29
2.4.2	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	30
2.4.3	Pengaruh Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	30
2.4.4	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Intensitas Pengguna	31
2.4.5	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Intensitas Penggunaan	31
2.4.6	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Intensitas Pengguna.....	32
2.4.7	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Intensitas Pengguna	33
2.4.8	Pengaruh Intensitas Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna	33
2.4.9	Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih.....	34
2.4.10	Pengaruh Intensitas Penggunaan terhadap Manfaat Bersih	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		36
3.1	Desain Penelitian	36
3.2	Objek Penelitian	37
3.3	Populasi dan Sampel	37
3.4	Metode Pengumpulan Data	38
3.5	Variabel Penelitian	39
3.5.1	Variabel bebas (Independen).....	39
3.5.2	Variabel Terikat (Dependen).....	42
3.6	Teknik Analisis Data	43
3.6.1	Statistik Deskriptif	44
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	44
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	45
3.6.4	Pengujian Hipotesis.....	50
3.6.5	Analisis Regresi Berganda	50
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Hasil Penelitian.....	52

4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	52
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi)	53
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	54
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data	56
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	65
4.1.6	Analisis Jalur	80
4.1.7	Hasil Uji Hipotesis	95
4.2	Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		108
5.1	Kesimpulan	108
5.2	Saran	109
DAFTAR PUSTAKA		111
LAMPIRAN		114
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		170

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 DeLone and McLean 1992	8
Gambar 2. 2 DeLone and McLean 2003	8
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual	28
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	36
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas – Histogram Kepuasan Pengguna	67
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas – Histogram Intensitas Penggunaan.....	68
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas – Histogram Manfaat Bersih.....	68
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas – P-Plot Kepuasan Pengguna	69
Gambar 4. 5 Hasil Uji Normalitas – P-Plot IntensitasPenggunaan.....	70
Gambar 4. 6 Hasil Uji Normalitas – P-Plot Manfaat Bersih.....	70
Gambar 4. 7 Hasil Uji Normalitas – P-Plot intensitas penggunaan	71
Gambar 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Kepuasan Pengguna	74
Gambar 4. 9 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Intensitas Penggunaan.....	75
Gambar 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Manfaat Bersih.....	76
Gambar 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Kepuasan Pengguna ke Intensitas Penggunaan.....	77
Gambar 4. 12 Analisis Jalur.....	93

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi dan Sampel.....	38
Tabel 3. 2 Skala Likert	39
Tabel 3. 3 Variabel Bebas (Independen).....	39
Tabel 3. 4 Variabel Terikat (Dependen)	42
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	53
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Divisi	54
Tabel 4. 5 Hasil Deskriptif	55
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	59
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	60
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Intensitas Penggunaan.....	61
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih	61
Tabel 4. 12 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Sistem.....	63
Tabel 4. 13 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Informasi.....	63
Tabel 4. 14 Uji Reabilitas Variabel Kualitas Layanan.....	63
Tabel 4. 15 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pengguna	64
Tabel 4. 16 Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Pengguna	64
Tabel 4. 17 Uji Reabilitas Variabel Manfaat Bersih	64
Tabel 4. 18 Hasil Uji Multikolonieritas Kepuasan Pengguna.....	65
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolonieritas Intensitas Penggunaan	65
Tabel 4. 20 Hasil Uji Multikolonieritas Mamfaat Bersih	66
Tabel 4. 21 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Kepuasan Pengguna.....	72
Tabel 4. 22 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Intensitas Penggunaan.....	72
Tabel 4. 23 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Manfaat Bersih.....	73
Tabel 4. 24 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov Kepuasan Pengguna ke Intensitas Penggunaan	73

Tabel 4. 25 Hasil Uji Glejser – Kepuasan Pengguna	78
Tabel 4. 26 Hasil Uji Glejser - Intensitas Penggunaan	78
Tabel 4. 27 Hasil Uji Glejser - Manfaat Bersih	79
Tabel 4. 28 Hasil Uji Glejser - Kepuasan Pengguna ke Intensitas Penggunaan	79
Tabel 4. 29 Model Summary – Kepuasan Pengguna	80
Tabel 4. 30 Coefficients Kepuasan Pengguna.....	81
Tabel 4. 31 Analisis Korelasi – Correlations Kepuasan Pengguna.....	82
Tabel 4. 32 Model Summary - Intensitas Penggunaan	83
Tabel 4. 33 Coefficients - Intensitas Penggunaan	84
Tabel 4. 34 Analisis Korelasi - Correlations Intensitas Penggunaan	85
Tabel 4. 38 Model Summary - Manfaat Bersih.....	87
Tabel 4. 39 Coefficientsa - Manfaat Bersih	87
Tabel 4. 40 Analisis Korelasi - Correlations Manfaat Bersih	89
Tabel 4. 41 Hasil Uji T (Uji Parsial) Kualitas Sistem (X ₁) terhadap Kepuasan Pengguna (Y ₁).....	96
Tabel 4. 42 Hasil Uji T (Uji Parsial) Kualitas Informasi(X ₂) terhadap Kepuasan Pengguna (Y ₁).....	96
Tabel 4. 43 Hasil Uji T (Uji Parsial) Kualitas Layanan(X ₃) terhadap Kepuasan Pengguna (Y ₁).....	97
Tabel 4. 44 Hasil Uji T (Parsial) Kualitas Sistem(X ₁) terhadap Intensitas Penggunaan (Y ₂).....	97
Tabel 4. 45 Hasil Uji T (Parsial) Kualitas Informasi(X ₂) terhadap Intensitas Penggunaan (Y ₂).....	97
Tabel 4. 46 Hasil Uji T (Parsial) Kualitas Layanan(X ₃) terhadap Intensitas Penggunaan (Y ₂).....	98
Tabel 4. 47 Hasil Uji T (Parsial) Kepuasan Pengguna(Y ₁) terhadap Intensitas Penggunaan (Y ₂).....	98
Tabel 4. 48 Hasil Uji T (Parsial) Intensitas Penggunaan(Y ₂) terhadap Kepuasan Pengguna (Y ₁)	99
Tabel 4. 49 Hasil Uji T (Parsial) Kepuasan Pengguna(Y ₁) terhadap Manfaat Bersih(Z).....	99

Tabel 4. 50 Hasil Uji T (Parsial) Intensitas Penggunaan(Y2) terhadap Manfaat Bersih(Z)	100
Tabel 4. 51 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) – Kepuasan Pengguna	100
Tabel 4. 52 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2) - Intensitas Penggunaan	101



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	114
Lampiran 2 Scan Kuesioner Divisi Jaringan.....	118
Lampiran 3 Scan Kuesioner Divisi Konstruksi.....	121
Lampiran 4 Scan Kueisoner Divisi KSA	124
Lampiran 5 Scan Kueisoner Divisi Pemasaran	127
Lampiran 6 Scan Kuesioner Divisi Perencanaan (REN)	130
Lampiran 7 Scan Kuesioner Divisi TEL	133
Lampiran 8 Tampilan Awal SAP PT. PLN Pematang Siantar.....	136
Lampiran 9 Data Penelitian (Kualitas Sistem).....	137
Lampiran 10 Uji Deskriptif Kualitas Sistem.....	149
Lampiran 11 Validitas Kualitas Sistem.....	152
Lampiran 12 Uji Reabilitas Kualitas Sistem.....	154
Lampiran 13 Hasil Uji Multikolonieritas.....	155
Lampiran 14 Uji Normalitas (1) Analisis Grafik	157
Lampiran 15 Uji Normalitas (1) Analisis Statistik	160
Lampiran 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas (1) Grafik Plot	162
Lampiran 17 Hasil Uji Heteroskedastisitas (1) Analisis Statistik.....	164
Lampiran 18 Analisis Jalur (Path Analyses).....	165
Lampiran 19 Uji t (Uji Parsial)	166
Lampiran 20 Koefisien Determineasi(R ²)	169
Lampiran 21 Surat Riset Perusahaan	169