

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI  
MEDAN WEB SOFTWARE\_POINT OF SALES (MWS\_POS)  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA RESTORAN  
NELAYAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**Dame Carolina Sitinjak**

**NIM : 13.211.9067**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER**

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2016**

**ANALYSIS QUALITY MEASUREMENT INFORMATION  
SYSTEM MEDAN WEB SOFTWARE\_POINT OF SALES  
(MWS\_POS) TOWARD USER SATISFACTION IN NELAYAN  
RESTAURANT**

**FINAL RESEARCH**

By:

**Dame Carolina Sitinjak**

**Student Number : 13.211.9067**



**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

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

**MIKROSKIL**

**MEDAN**

**2016**

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI  
MEDAN WEB SOFTWARE\_POINT OF SALES (MWS\_POS)  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA RESTORAN  
NELAYAN**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**DAME CAROLINA SITINJAK**

**NIM : 13.211.9067**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

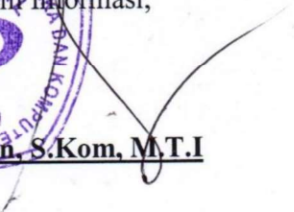
  
**Djoni, S.Kom., M.T.I**

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

Medan, Juli 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 : Dame Carolina Sitinjak  
NIM : 13.211.9067  
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir: Analisis Pengukuran Kualitas Medan Web Software Point of Sales (MWS\_POS) terhadap Kepuasan Pengguna pada Restoran Nelayan

Tempat penelitian: Restoran Nelayan Medan

Alamat Penelitian: Jalan Jawa No.8 Medan

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 mempublikasikan 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,



Dame Carolina Sitinjak

# ANALISIS PENGUKURAN KUALITAS SISTEM INFORMASI MEDAN WEB SOFTWARE\_POINT OF SALES (MWS\_POS) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA RESTORAN NELAYAN

## Abstrak

*Restoran Nelayan merupakan restoran yang telah menggunakan sistem informasi dalam melakukan kegiatan operasional yaitu dengan menggunakan software Medan Web Software\_Point of Sales (MWS\_POS). Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi Update IS Success Model yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi MWS\_POS pada restoran Nelayan. Data penelitian ini diperoleh dari hasil kuesioner yang disebar kepada 73 responden yang menggunakan software Medan Web Software\_Point of Sales (MWS\_POS). Dalam mengelola data primer peneliti menggunakan program komputer yaitu SPSS versi 19.0. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sedangkan kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.*

**Kata kunci:** *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, DeLone & McLean, POS, SPSS*

# ANALYSIS QUALITY MEASUREMENT INFORMATION SYSTEM MEDAN WEB SOFTWARE\_POINT OF SALES (MWS\_POS) TOWARD USER SATISFACTION IN NELAYAN RESTAURANT

## Abstract

*Nelayan Restaurant is a restaurant that has been using the system to operational information is by using software Medan Web Software\_Point of Sales (MWS\_POS). This research was conducted by adopting Update IS Success Model which has been designed by DeLone and McLean (2003) by taking some necessary variables. The purpose of this research was to test the effect of system quality, information quality, and quality of service to the satisfaction of users of information systems MWS\_POS at Nelayan restaurant. The research data was obtained from questionnaires distributed to 73 respondents who use the Medan Web Software\_Point of Sales (MWS\_POS). In managing primary data the researchers used a computer program SPSS version 19.0. The results from this study showed that simultaneous, system quality, information quality, and quality service and significant positive impact on user satisfaction. Partially, the quality of information has positive and significant impact on user satisfaction and the quality of the system and the quality of service is not positive and significant impact on user satisfaction.*

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

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## KATA PENGANTAR

Terlebih dahulu peneliti mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Esa atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Tujuan dalam melaksanakan penelitian ini adalah guna memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informasi Konsentrasi Sistem Enterprise di STMIK Mikroskil Medan, dan penulisan ini melakukan penelitian di restoran Nelayan Medan.

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

1. Bapak Djoni S.Kom.,M.T.I., selaku Wakil Ketua I STMIK-STIE Mikroskil dan selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
5. Pimpinan dan seluruh staf karyawan restoran Nelayan Medan.
6. Kepada kedua Orang Tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun material sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
7. Teman – teman dekat peneliti yang telah memberikan dukungannya selama pengerjaan skripsi ini yang selalu memberikan semangat, menuntun, serta meluangkan waktu untuk membagi pikiran guna menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dalam materi, maupun dalam penyusunannya. Kritik dan saran sangat diharapkan untuk kesempurnaan penelitian di masa yang akan datang.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>III</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>IV</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>VII</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>VIII</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>IX</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG .....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 RUMUSAN MASALAH .....</b>	<b>2</b>
<b>1.3 RUANG LINGKUP.....</b>	<b>2</b>
<b>1.4 TUJUAN PENELITIAN.....</b>	<b>3</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>4</b>
<b>2.1 LANDASAN TEORI .....</b>	<b>4</b>
2.1.1 Pengertian Sistem .....	4
2.1.2 Pengertian Informasi.....	4
2.1.3 Pengertian Sistem Informasi.....	5
2.1.4 Kualitas Sistem .....	6
2.1.5 Kualitas Informasi.....	8
2.1.6 Kualitas Layanan .....	9
2.1.7 Kepuasan Pengguna.....	10
2.1.8 Sistem Informasi POS (Point of Sales).....	10
2.1.9 Model Penelitian .....	11
<b>2.2 PENELITIAN TERDAHULU .....</b>	<b>13</b>
<b>2.3 KERANGKA / MODEL KONSEPTUAL .....</b>	<b>19</b>
<b>2.4 PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....</b>	<b>20</b>
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	20
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	21
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	22



2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama Terhadap Kepuasan Pengguna.....	22
--	----

**BAB III METODOLOGI PENELITIAN ..... 24**

<b>3.1 DESAIN PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
------------------------------------	-----------

<b>3.2 OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
----------------------------------	-----------

3.2.1 Sejarah Restoran Nelayan.....	24
-------------------------------------	----

3.2.2 Struktur Organisasi Restoran Nelayan.....	25
---	----

3.2.3 Medan Web Software_ Point Of Sales (MWS_POS).....	28
---	----

<b>3.3 POPULASI DAN SAMPEL .....</b>	<b>29</b>
--------------------------------------	-----------

<b>3.4 METODE PENGUMPULAN DATA.....</b>	<b>30</b>
---	-----------

<b>3.5 VARIABEL PENELITIAN DAN DEFINISI OPERASIONAL VARIABEL.....</b>	<b>31</b>
---	-----------

<b>3.6 TEKNIK ANALISIS DATA .....</b>	<b>32</b>
---------------------------------------	-----------

3.6.1 Analisis Deskriptif.....	32
--------------------------------	----

3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	33
------------------------------------	----

3.6.2.1 Uji Validitas .....	33
-----------------------------	----

3.6.2 Pengujian Asumsi Klasik.....	34
------------------------------------	----

3.6.2.1 Uji Normalitas .....	34
------------------------------	----

3.6.2.2 Uji Multikolonieritas .....	35
-------------------------------------	----

3.6.2.3 Uji Heteroskedastisitas .....	36
---------------------------------------	----

3.6.3 Analisis Regresi Linier Berganda.....	37
---	----

3.6.4 Pengujian Hipotesis .....	37
---------------------------------	----

3.6.4.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	38
---	----

3.6.4.2 Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	38
--	----

3.6.5 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	39
--	----

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... 40**

<b>4.1 HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
----------------------------------	-----------

4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	40
---	----

4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	41
--	----

4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	43
---------------------------------------	----

4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data .....	45
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas .....	45
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	47
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik .....	49
4.1.5.1 Hasil Uji Normalitas .....	49
4.1.5.2 Hasil Uji Multikolonieritas .....	51
4.1.5.3 Hasil Uji Heterokedastisitas .....	52
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis .....	54
4.1.6.1 Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji F) .....	54
4.1.6.2 Uji Signifikansi Partial (Uji t) .....	55
4.1.7 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	57
4.1.8 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	58
<b>4.2 PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
<b>5.1 KESIMPULAN .....</b>	<b>61</b>
<b>5.2 SARAN .....</b>	<b>61</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>63</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>64</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>94</b>

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean (2003).....	11
Gambar 2.2 Kerangka Konseptual .....	20
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Restoran Nelayan .....	26
Gambar 3. 2 Tampilan Awal Medan Web Software_Point of Sales (MWS_POS)..	28
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	49
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot.....	50
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas-Grafik Scatterplot .....	53



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Pengukur-pengukur empiris kualitas sistem informasi [5] .....	6
Tabel 2.2 Dimensi Kualitas Informasi .....	8
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1 Uraian Tugas .....	27
Tabel 3.2 Jumlah Karyawan per Outlet.....	29
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	31
Tabel 3.4 Skala Likert .....	33
Tabel 4.1 Karakteristik responden kuesioner.....	40
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	41
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	42
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif.....	43
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Informasi .....	44
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna .....	45
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	46
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	47
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas sistem .....	48
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas informasi .....	48
Tabel 4.15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	48
Tabel 4.16 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Kepuasan Pengguna .....	48
Tabel 4.17 Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov.....	51
Tabel 4.18 Hasil Uji Multikolonieritas .....	52
Tabel 4.19 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Gletjer .....	54
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji-F) .....	55
Tabel 4.21 Hasil Uji Parsial (Uji-t).....	56
Tabel 4.22 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	57
Tabel 4.23 Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	59

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	64
LAMPIRAN 2 Kuesioner .....	69
LAMPIRAN 3 Data Penelitian .....	73
LAMPIRAN 4 Daftar Hasil Uji .....	76
LAMPIRAN 5 Tabel r .....	88
LAMPIRAN 6 Tabel t.....	89
LAMPIRAN 7 Tabel F .....	90
LAMPIRAN 8 Kuesioner Perwakilan.....	91



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL