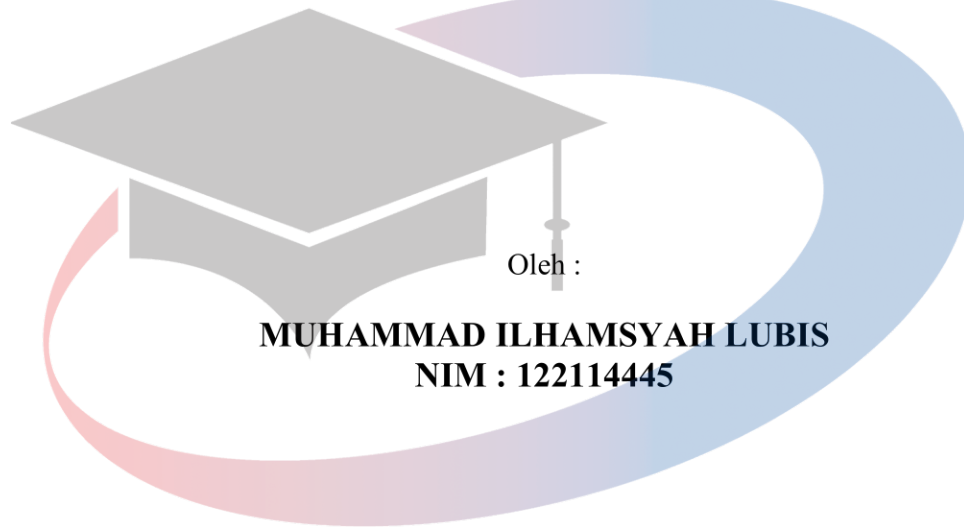


**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PORTAL AKADEMIK  
(Studi Kasus Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara)**

**SKRIPSI**

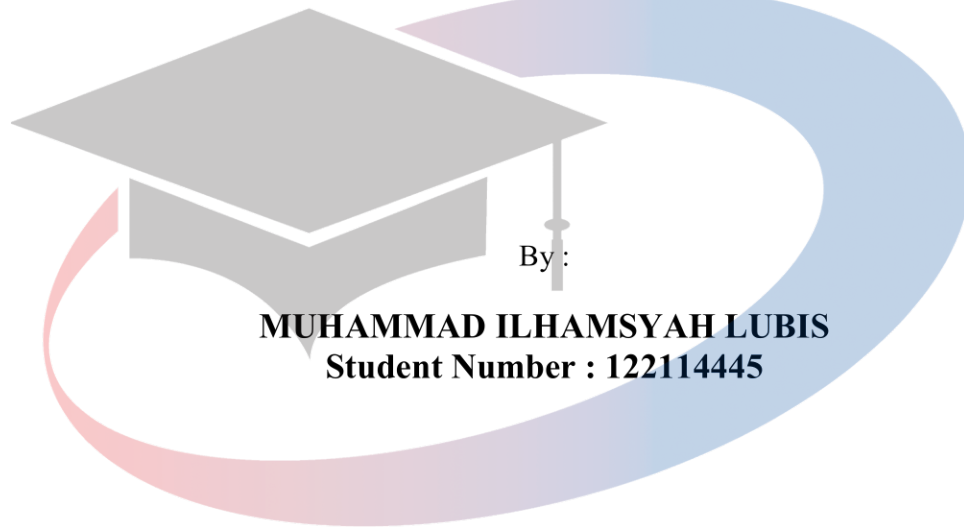


UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

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

**ANALYSING THE IMPACT FACTOR OF THE SATISFACTION  
OF STUDENTS ON PORTAL'S ACADEMIC  
(Case Study Faculty of Law, Islamic University of North Sumatra)**

**FINAL RESEARCH**



By:

**MUHAMMAD ILHAMSYAH LUBIS**  
**Student Number : 122114445**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL



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

**LEMBARAN PENGESAHAN**

**ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI  
KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PORTAL AKADEMIK  
(Studi Kasus Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara)**

**SKRIPSI**

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

Oleh:

**MHD. ILHAMSYAH LUBIS**  
**122114445**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI

Dosen Pembimbing II



Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI

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 : Muhammad Ilhamsyah Lubis

NIM : 12214445

Peminatan : Sistem Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Portal Akademik (Studi Kasus Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara)

Tempat Penelitian : Universitas Islam Sumatera Utara Medan

Alamat Tempat Penelitian : JL. SM RAJA, Teladan Barat, Medan 20143

No.Telepon Tempat Penelitian : (061) 7880326

Sehubungan 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, 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 dimasa 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, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,

  
Muhammad Ilhamsyah Lubis



# ANALISIS FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP PORTAL AKADEMIK (Studi Kasus Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara)

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan mengadopsi Update IS Succes Model yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa fakultas hukum yang menggunakan portal akademik. Jumlah sampel yang memenuhi syarat sebesar 83 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data yaitu regresi linear berganda. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t). Hasil Penelitian membuktikan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan variabel kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik.

**Kata kunci :** *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna*

## ABSTRACT

*This research was conducted by adopting Update Succes IS model has been designed by DeLone and McLean (2003) by taking some necessary variables. The purpose of this study was to examine the influence of information quality, system quality, and quality of service to the user satisfaction of academic information system. The sample are using is students in Faculty of Law to acces academic's portal. The Quantity of samples which qualify for 83 respondents. This research used quantitative's research methods and data analysis technique is multiple linear regression. Testing the hypothesis in this research conducted by testing the effect of system quality, information quality, and quality of service for user satisfaction through a simultaneous test (F test) and partial test (t test). Research results prove that these simultaneous the quality of systems, quality information, and quality service as significant positive effect on the satisfaction. Partially, the quality system is not positive and significant impact on user satisfaction, while the variable quality of information and service quality positive are to significant impact on user satisfaction of academic information systems.*

**Keywords :** *Quality Systems, Quality of Information, Quality of Service, User Satisfaction*

## 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 Enterprise pada STMIK Mikroskil Medan.

Adapun judul dari tugas akhir ini adalah Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Portal Akademik (Studi Kasus Fakultas Hukum Universitas Islam Sumatera Utara).

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:

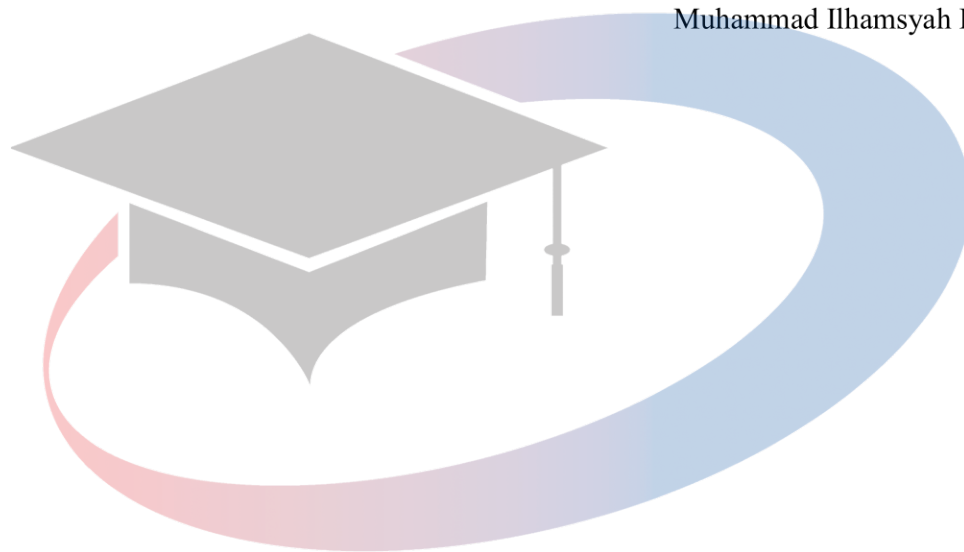
1. Bapak Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
5. Ibu Rinrin Meilani Salim, S.Kom.M.Kom., selaku Sekertaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan
6. Ibu Murdiaty S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Wali.
7. Pimpinan dan seluruh karyawan Universitas Islam Sumatera Utara.
8. Kepada Orang Tua dan Keluarga yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun materil sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Kepada teman-teman penulis yang senantiasa menemani dan memberi dukungan selama pengerjaan skripsi.

Dalam penyusunan tugas akhri ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat kepada setiap orang terkait yang membutuhkannya.

Medan, 13 Juli 2016

Penulis,

Muhammad Ilhamsyah Lubis



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>ABSTRACT</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	4
1.3. Ruang Lingkup .....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	6
2.1. Ladasan Teori .....	6
2.1.1. Sistem Informasi .....	6
2.1.2. Sistem Informasi Akademik .....	6
2.1.3. Model Kesuksesan DeLone & McLean .....	7
2.2. Penelitian Terdahulu .....	10
2.3. Model Konseptual .....	13
2.4. Pengembangan Hipotesis .....	14
2.4.1. Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna .....	14
2.4.2. Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna .....	14
2.4.3. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	15
2.4.4. Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	15
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	17
3.1. Desain Penelitian .....	17
3.2. Objek Penelitian .....	17
3.3. Populasi dan Sampel .....	17
3.4. Metode Pengumpulan Data .....	19
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel .....	19
3.6. Teknik Analisis Data .....	23
3.6.1. Statistik Deskriptif .....	23

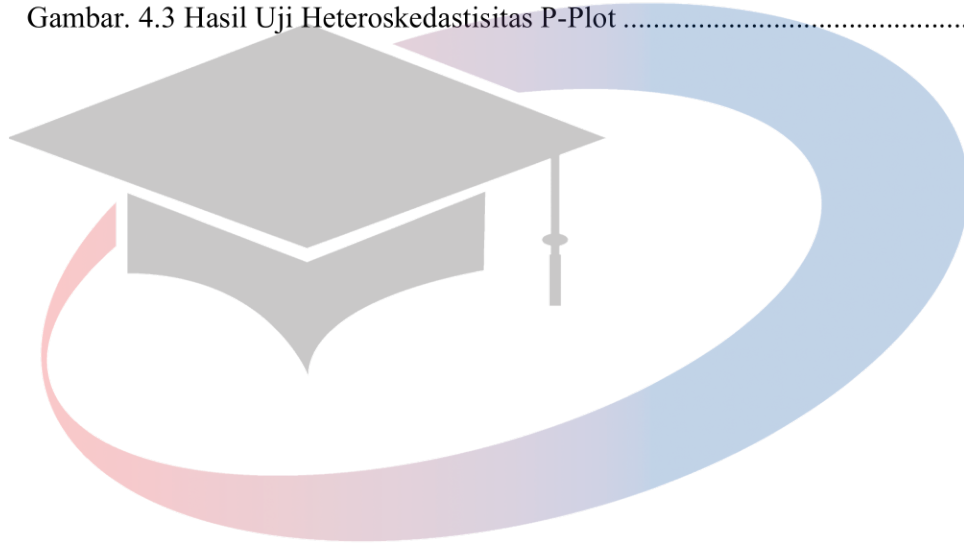


3.6.2.	Regresi Linear Berganda .....	23
3.6.3.	Pengujian Kualitas Data.....	24
3.6.4.	Pengujian Asumsi Klasik.....	25
3.7.	Pengujian Hipotesis .....	27
3.7.1.	Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	27
3.7.2.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	28
3.7.3.	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>29</b>
4.1.	Hasil Penelitian.....	29
4.1.1.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	29
4.1.2.	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	29
4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif.....	31
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data .....	32
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	37
4.1.6.	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	43
4.1.7.	Hasil Uji Hipotesis.....	44
4.2.	Pembahasan .....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>49</b>
5.1.	Kesimpulan .....	49
5.2.	Saran .....	49
<b>Daftar Pustaka.....</b>		<b>50</b>
<b>Lampiran .....</b>		<b>52</b>
<b>Daftar Riwayat Hidup .....</b>		<b>94</b>

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan McLean (1992).....	7
Gambar. 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) .....	9
Gambar. 2.3 Kerangka Konseptual .....	14
Gambar. 4.1 Hasil Uji Normalitas-Histogram .....	38
Gambar. 4.2 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	39
Gambar. 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas P-Plot .....	42



# UNIVERSITAS MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 3.1 Skala Likert .....	17
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner .....	29
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 4.3 Demografi Responden Berdasarkan Usia .....	30
Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan .....	31
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif .....	31
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	33
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	34
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	34
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	35
Tabel 4.10 Hasil Uji Realibilitas Kualitas Sistem .....	35
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi .....	36
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	36
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna .....	37
Tabel 4.14 Hasil Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov .....	40
Tabel 4.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas Glejser .....	42
Tabel 4.17 Hasil Uji Regresi Linier Berganda .....	43
Tabel 4.18 Hasil Uji Parsial (Uji-t) .....	44
Tabel 4.19 Hasil Uji Simultan (Uji F) .....	45
Tabel 4.20 Hasil Uji Determinasi ( $R^2$ ) .....	46

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner .....	52
Lampiran 2 Data Penelitian.....	55
Lampiran 3 Hasil Uji Statistik Deskriptif .....	59
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	60
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi .....	64
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan .....	66
Lampiran 7 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	67
Lampiran 8 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem .....	68
Lampiran 9 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi .....	72
Lampiran 10 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan .....	74
Lampiran 11 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	76
Lampiran 12 Hasil Uji Multikolinieritas.....	78
Lampiran 13 Hasil Uji t, Uji F, dan Koefisien Determinasi .....	80
Lampiran 14 Hasil Uji Normalitas K-S .....	82
Lampiran 15 Hasil Uji Normalitas Grafik .....	83
Lampiran 16 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	86
Lampiran 17 Distribusi r Tabel.....	87
Lampiran 18 Nilai t Tabel.....	88
Lampiran 19 Nilai F Tabel.....	89
Lampiran 20 Sistem Informasi.....	90

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL