

**ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK  
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA FAKULTAS ILMU  
SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

**SKRIPSI**

Oleh:

**SIMON FERNANDO HUTAHAEAN  
NIM: 12.211.3148**

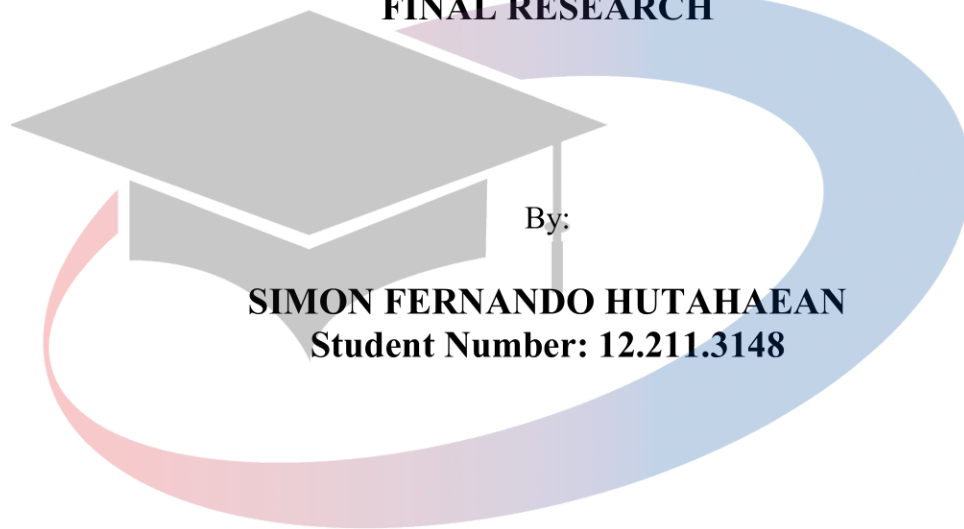


**UNIVERSITAS  
MIKROSKIL**

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

**ANALYSIS OF ACADEMIC INFORMATION SYSTEM SUCCESS  
TOWARDS USER SATISFACTION IN SOCIAL SCIENCES  
FACULTY UNIVERSITAS NEGERI MEDAN**

**FINAL RESEARCH**



By:

**SIMON FERNANDO HUTAHAEAN  
Student Number: 12.211.3148**

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

**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 FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

SKRIPSI

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

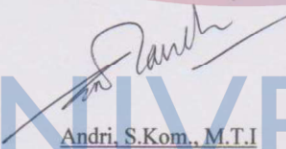
Oleh:

**SIMON FERNANDO HUTAHAEAN**  
**NIM: 12.211.3148**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

  
Andri, S.Kom., M.T.I

  
Sudarto, S.Kom

Medan, 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:



  
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 : Simon Fernando Hutahaean

NIM : 12.211.3148

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 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan

Tempat Penelitian : Universitas Negeri Medan

Alamat Tempat Penelitian : Jalan Willem Iskandar Psr. V

No. Telepon Tempat Penelitian : (061) 6613365

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 mempublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan 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 pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,

Saya yang membuat pernyataan,



# ANALISIS KESUKSESAN SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS NEGERI MEDAN

## Abstrak

*Unimed saat ini telah menerapkan sistem informasi di bagian akademik yang disebut sebagai Unimed Learning Management Services. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Unimed Learning Management Services menggunakan model kesuksesan DeLone and McLean (2003). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode slovin. Jumlah sampel yang memenuhi syarat sebesar 311 responden. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan teknik analisis data yang digunakan 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 menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.*

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

## Abstract

*Unimed currently implemented information system in their academic, known as Unimed Learning Management Services. The purpose of this research is to test and analyze the impact of system quality, information quality, and service quality toward user satisfaction of Unimed Learning Management Services using DeLone and McLean Success Model (2003). The sampling technique using slovin. Total sample are 311 from eligible respondents. This research using quantitative research methods and data analysis technique was multiple linear regression. Hypothesis testing in this research conducted by testing the impact of system quality, information quality and service quality toward user satisfaction through simultaneous testing (test f) and partial test (t test). The output showed that simultaneous, system quality, information quality, and service quality significantly affect user satisfaction. Partially, information quality and service quality significantly affect user satisfaction, while the quality of the system has no effect and no significant effect toward user satisfaction.*

**Keywords:** *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Penulisan Ilmiah ini tepat pada waktunya.

Penulisan Ilmiah ini dilakukan guna memenuhi salah satu syarat pemenuhan kurikulum dalam menyelesaikan pendidikan pada program studi sistem informasi konsentrasi bidang sistem informasi pada STMIK-Mikroskil Medan. Penulisan Ilmiah ini dilaksanakan di Universitas Negeri Medan.

Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak Andri, S.Kom., M.T.I, selaku Dosen Pembimbing I, yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Sudarto, S.Kom, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan Tugas Akhir 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 STMIK-Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom, selaku Sekretaris Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Seluruh staf dan dosen STMIK-Mikroskil Medan yang telah mendidik dan membimbing penulis.
7. Bapak Drs. H. Asfekar selaku Kepala Biro Umum dan Keuangan, yang telah membantu penulis dalam memperoleh data dan keterangan yang diperlukan dalam penyajian laporan Tugas Akhir ini.
8. Khususnya kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun material sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Teman-teman dekat penulis yang telah memberikan dukungannya selama ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan dalam berbagai hal, baik dalam materi, teknik penyajian data maupun dalam penguraiannya. Mengingat pengetahuan dan pengalaman penulis yang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, 2016

Penulis,  
Simon Fernando Hutahaean



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Ruang Lingkup .....	2
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>4</b>
2.1 Landasan Teori .....	4
2.1.1 Sistem Informasi .....	4
2.1.2 Model Kesuksesan Delone & McLean .....	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	15
2.4 Pengembangan Hipotesis .....	16
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Penggunaan .....	17
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penggunaan .....	17
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna .....	18
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>19</b>
3.1 Desain Penelitian .....	19
3.2 Objek Penelitian .....	19
3.3 Populasi dan Sampel .....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	23



3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	24
3.6	Teknik Analisis Data .....	25
3.6.1	Statistik Deskriptif .....	26
3.6.2	Analisis Regresi Linier Berganda ( <i>multi regression</i> ).....	26
3.6.3	Pengujian Kualitas Data .....	27
3.6.4	Pengujian Asumsi Klasik .....	28
3.6.5	Pengujian Hipotesis.....	30
3.6.6	Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	32
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>33</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	33
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner .....	33
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi) .....	34
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif.....	37
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data .....	39
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik .....	41
4.1.6	Hasil Regresi Linier Berganda .....	46
4.1.7	Hasil Uji Hipotesis .....	47
4.1.8	Koefisien Determinasi.....	51
4.2	Pembahasan .....	51
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>54</b>
5.1	Kesimpulan.....	54
5.2	Saran.....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>55</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>99</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992. ....	5
Gambar 2.2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone McLean 2003. ....	7
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual .....	16
Gambar 4.1 Grafik Histogram Normalitas.....	42
Gambar 4.2 Grafik Normal Probability Plots .....	43
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik <i>Scatterplot</i> .....	45



UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	10
Tabel 3.1 Jumlah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial .....	20
Tabel 3.2 Skala Likert .....	23
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel.....	24
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	35
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Kelas .....	35
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi .....	35
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Stambuk.....	36
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Akses Sistem .....	36
Tabel 4.8 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Durasi Akses .....	37
Tabel 4.9 Karakteristik Hasil Statistik Deskriptif.....	38
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem .....	39
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	39
Tabel 4.12 Uji Validitas Kualitas Layanan.....	40
Tabel 4.13 Uji Validitas Kepuasan Pengguna .....	40
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas.....	41
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smirnov.....	43
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolonieritas .....	44
Tabel 4.17 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Glejser.....	45
Tabel 4.18 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji - t).....	48
Tabel 4.20 Hasil Uji Simultan (Uji - f) .....	50
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi.....	51

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Screen Shots Portal Akademik .....	57
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian .....	59
Lampiran 3 Data Kuesioner Pertanyaan Terbuka .....	61
Lampiran 4 Data Penelitian .....	74
Lampiran 5 Validitas Kualitas Sistem .....	86
Lampiran 6 Validitas Kualitas Informasi .....	88
Lampiran 7 Validitas Kualitas Layanan .....	90
Lampiran 8 Validitas Kepuasan Pengguna .....	91
Lampiran 9 Reliabilitas Kualitas Sistem .....	92
Lampiran 10 Reliabilitas Kualitas Informasi .....	92
Lampiran 11 Reliabilitas Kualitas Layanan .....	92
Lampiran 12 Reliabilitas Kepuasan Pengguna .....	92
Lampiran 13 Distribusi r Tabel .....	93
Lampiran 14 Nilai t Tabel .....	95
Lampiran 15 Nilai F Tabel .....	97

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL