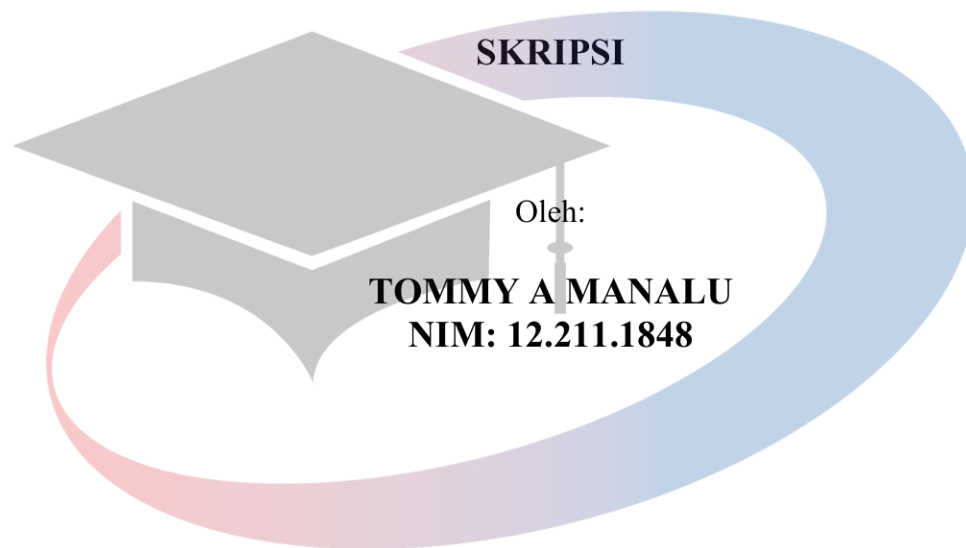


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PELAPORAN PERBAIKAN
KOMPUTER (SPPK) ONLINE PADA PT. MITSU CITRA MANDIRI**

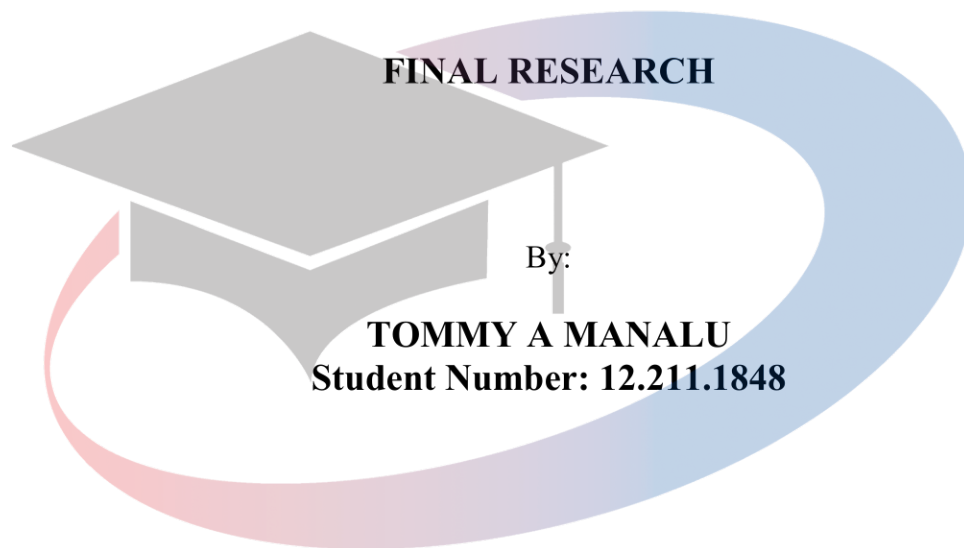


UNIVERSITAS
MIKROSKIL



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

**ANALYSIS THE INFLUENCE OF THE SYSTEM QUALITY,
INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY TO THE
USER SATISFACTION REPORTING SYSTEM REPAIR
COMPUTER OF PT. MITSU CITRA MANDIRI**



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM KUALITAS
INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PELAPORAN PERBAIKAN
KOMPUTER (SPPK) ONLINE PADA PT. MITSUBISHI CITRA MANDIRI**

SKRIPSI

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

Oleh:

TOMMY A MANALU
NIM: 12.211.1848

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,


Roni Yunis, S.Kom., M.T.

Dosen Pembimbing II,


William, S.Kom., M.M

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 : Tommy A Manalu
NIM : 12.211.1848
Peminatan : Sistem Informasi Enterprise

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online Pada PT.Mitsi Citra Mandiri

Alamat Tempat Penelitian : Jl. Raya pelabuhan 2, Belawan

No. Telepon Tempat Penelitian : (061)-80012333/ (061)-8643333

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya 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 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.

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,



Tommy A Manalu

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM PELAPORAN PERBAIKAN KOMPUTER (SPPK) ONLINE PADA PT. MITSU CITRA MANDIRI

Abstrak

PT. Mitsi Citra Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang agen bunker perkapalan dan penyewaan transportasi laut untuk material yang berada di Belawan, Sumatera Utara. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem pelaporan perbaikan komputer (SPPK) Online di PT. Mitsi Citra Mandiri dengan menggunakan model yang mengacu pada The Updated DeLone & McLean Information System Success Model. Desain penelitian menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dan populasi sebanyak 42 orang. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh besar terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas sistem tidak berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi, dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ANALYSIS THE INFLUENCE OF THE SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY TO THE USER SATISFACTION REPORTING SYSTEM REPAIR COMPUTER OF PT. MITSU CITRA MANDIRI

Abstract

PT.Mitsi Citra Mandiri is a company engaged in the bunker shipping agent and marine transportation rental for the materials to be in Belawan, North Sumatra. This study aims to analyze the impact of system quality, information quality, and service quality towards user satisfaction online computer repair reporting system at PT.Mitsi Citra Mandiri using a model which refers to the Updated DeLone and McLean Information System Success Model. This research is designed using descriptive with quantitative approach from a sample and a population of 42 people. Primary data are collected using questionnaires and multiple linear regression is used as data analysis technique. The results show that simultaneously, system quality, information quality, and service quality have positive and significant impact towards user satisfaction. Partially, each of system quality has not influence and significant to user satisfaction, while information quality, and service quality has positive and significant impact towards user satisfaction.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, DeLone & McLean.*

UNIVERSITAS MIKROSKIL

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 Pengaruh Kualitas Sistem Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online Pada PT.Mitsi Citra Mandiri”**. 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 Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
2. William, S.Kom., MM., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom. selaku sekretaris jurusan Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil.
5. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku ketua STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku dosen penguji I dan Wakil Ketua I STMIK Mikroskil Medan yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
8. Bapak Paulus, S.Kom., M.T., selaku Wakil Ketua II STMIK Mikroskil Medan.
9. Bapak Saliman, S.T., selaku Wakil Ketua III STMIK Mikroskil Medan.

10. Pimpinan dan staff PT. MITSU CITRA MANDIRI yang telah mengizinkan peneliti untuk mengobservasi Sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online

11. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini.

12. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran. Semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, Juli 2016

Penulis,

Tommy A Manalu

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Sistem Informasi	4
2.1.2 Kategori Sistem Informasi.....	4
2.1.3 Sistem Pelaporan Perbaikan Komputer (SPPK) Online	6
2.1.4 Model Kesuksesan DeLone & McLane (2003)	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka / Model Konseptual.....	14
2.4 Pengembangan Hipotesis	16
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap kepuasan pengguna.....	16
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna	16
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna	17
2.4.4 Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	18
3.1 Desain Penelitian	18
3.2 Objek Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel	18
3.3.1 Populasi.....	18

3.3.2 Sampel	18
3.4 Variabel Penelitian	19
3.4.1 Kualitas Sistem	19
3.4.2 Kualitas Informasi.....	20
3.4.3 Kualitas Layanan	22
3.4.4 Kepuasan Pengguna.....	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Teknik Analisis Data	25
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	25
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	26
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik.....	27
3.6.4 Analisis Regresi Linear Berganda	30
3.7 Pengujian Hipotesis.....	31
3.7.1 Uji Parsial (Uji-T).....	31
3.7.2 Uji Simultan (Uji-F).....	32
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1 Desain Penelitian.....	34
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuisioner.....	34
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	35
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif.....	37
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	40
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	44
4.1.6. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
4.1.7 Hasil Uji Hipotesis.....	51
4.2 Pembahasan	55
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	58

LAMPIRAN.....	60
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean 2003.....	8
Gambar 2. 2 Model Penelitian Yang Akan Diteliti.....	15
Gambar 4. 1 Grafik Histogram Uji Normalitas.....	45
Gambar 4. 2 Grafik Plot Uji Normalitas	46
Gambar 4. 3 Grafik Plot Uji Heterokedastisitas.....	49



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. 1 Deskripsi Indikator Kualitas Sistem	19
Tabel 3. 2 Deskripsi Indikator Kualitas Informasi.....	21
Tabel 3. 3 Deskripsi Indikator Kualitas Layanan.....	23
Tabel 3. 4 Deskripsi Indikator Kepuasan Pengguna	23
Tabel 3. 5 Skala Likert	25
Tabel 4. 1 Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
Tabel 4. 2 Demografi Responden Berdasarkan Umur	35
Tabel 4. 3 Demografi Responden Berdasarkan Jabatan.....	36
Tabel 4. 4 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Sistem.....	37
Tabel 4. 5 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Informasi.....	38
Tabel 4. 6 Hasil Statistik Deskriptif Kualitas Layanan.....	39
Tabel 4. 7 Hasil Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna	39
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	40
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	41
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	42
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	42
Tabel 4. 12 Hasil Uji Relibilitas Kualitas Sistem	43
Tabel 4. 13 Hasil Uji Relibilitas Kualitas Informasi.....	43
Tabel 4. 14 Hasil Uji Relibilitas Kualitas Layanan.....	44
Tabel 4. 15 Hasil Uji Relibilitas Kepuasan Pengguna	44
Tabel 4. 16 Hasil Statistik Kolmogrov-Smirnov	47
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolinieritas	48
Tabel 4. 18 Hasil Statistik Uji Heterokedastisitas.....	50
Tabel 4. 19 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	50
Tabel 4. 20 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	52
Tabel 4. 21 Hasil Uji Simultan (Uji F).....	54
Tabel 4. 22 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Draft Kuesioner	60
Lampiran 2 Screen Shoot Sistem SPPK Online.....	64
Lampiran 3 Hasil Pretest.....	70
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	75
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	79
Lampiran 6 Hasil Uji Multikolineritas Tolerance dan VIP.....	80
Lampiran 7 Hasil Uji Heterokedastisitas	80
Lampiran 8 Hasil Uji T(Parsial).....	81
Lampiran 9 Hasil Uji F (Simultan)	82
Lampiran 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi	82



UNIVERSITAS
MIKROSKIL