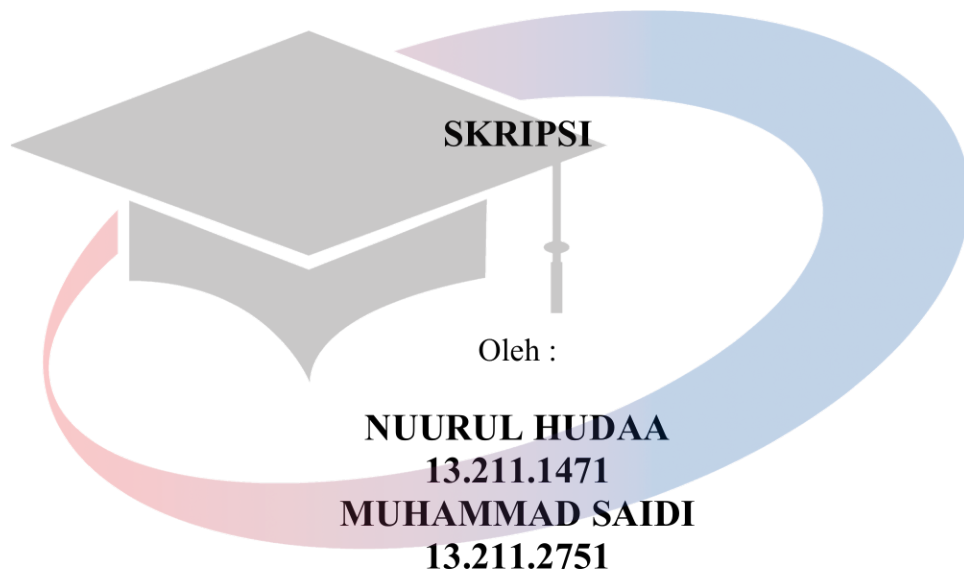


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN
SISTEM CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA KARYAWAN PADA PT. BERCA CAKRA
TEKNOLOGI
MEDAN**

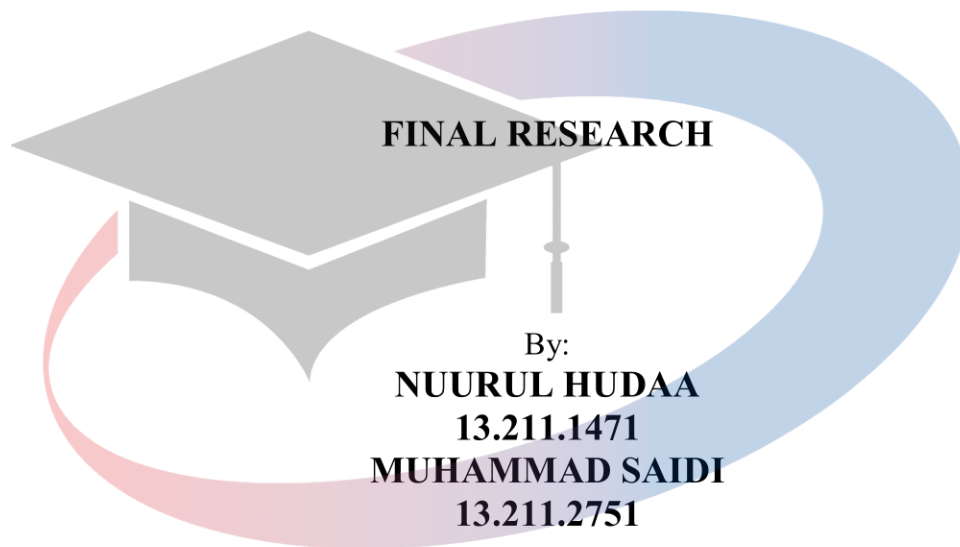


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

**ANALYSIS EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION
QUALITY, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SERVICE
SYSTEM USAGE TOWARD EMPLOYEE USER SATISFACTION
AT PT.BERCA CAKRA TEKNOLOGI
MEDAN**



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2017**

LEMBAR PENGESAHAN

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN SISTEM
CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
KARYAWAN PADA PT.BERCA CAKRA TEKNOLOGI MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

**NUURUL HUDAA
13.211.1471
MUHAMMAD SAIDI
13.211.2751**

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

Medan, Juli 2017

Diketahui Dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi

Gunawan, Skom., 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 : Nuurul Hudaa
NIM : 13.211.1471
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Penggunaan Sistem Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Karyawan Pada PT. Berca Cakra Teknologi Medan
Tempat Penelitian : Acer Customer Service Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Bambu II, Komplek Graha Niaga No. A-9 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : +62 61 5001555

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakan) dan semua benar, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (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-Exclusive (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 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,

Nuurul Hudaa

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 Saidi
NIM : 13.211.2751
Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Penggunaan Sistem Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Karyawan Pada PT. Berca Cakra Teknologi Medan
Tempat Penelitian : Acer Customer Service Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl.Bambu II, Komplek Graha Niaga No. A-9 Medan
No. Telepon Tempat Penelitian : +62 61 5001555

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakan) dan semua benar, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila dikemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakan (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-Exclusive (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 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,

Muhammad Saidi

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN DAN PENGGUNAAN SISTEM CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA KARYAWAN PADA PT. BERCA CAKRA TEKNOLOGI MEDAN

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan Model Delone & McLean (2003). Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Penggunaan Sistem Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PT. Berca Cakra Teknologi Medan. Data penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan responden sebanyak 35 orang pengguna sistem CSS (Customer Service Sistem). Data didapat melalui kuesioner yang disebar kepada pengguna Customer Service Sistem. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan dan kepuasan pengguna. Adapun hasil penelitian ini adalah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan. Kualitas informasi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas layanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap penggunaan. Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Penggunaan tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Penggunaan dan Kepuasan Pengguna Model DeLone & McLean.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

**ANALYSIS EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION
QUALITY, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SERVICE
SYSTEM USAGE TOWARD EMPLOYEE USER SATISFACTION
AT PT. BERCA CAKRA TEKNOLOGI
MEDAN**

ABSTRAC

This research use Delone & McLean (2003). The aims of the study to examine and analyze the influence of Quality System, Information Quality, Service of Quality And Use Of Customer Service System Against User Satisfaction At PT. Berca Cakra Teknologi Medan. The data of this research is obtained through the spreading of questionnaires with respondents as much as 35 users of CSS system (Customer Service System). The data were obtained through questionnaires distributed to Customer Service of System users. The data analysis technique used is path analysis. The hypothesis used in this research is the quality of the system, the quality of information, the quality of services partially have a positive and significant effect on use of user and satisfaction. The results of this study is the quality of the system has a positive and significant effect on usage. The quality of information has no effect and insignificant on usage. The quality of service has a positive and insignificant on usage. The quality of the system has a positive and significant effect on user satisfaction. The quality of information has a positive and significant on user satisfaction. The quality of service has no effect and insignificant on user satisfaction. Use has no effect and insignificant on user satisfaction.

Keywords: *System Of Quality, Information of Quality, Service of Quality, Usage and User Satisfaction Model DeLone & McLean.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis mengucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik. Laporan tugas akhir ini berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Dan Penggunaan Sistem Informasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pengguna Karyawan Pada PT.Berca Cakra Teknologi Medan” dan disusun untuk dapat memenuhi kurikulum Program Studi Strata 1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.

Melalui kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Ucapan terima kasih penulis, yaitu kepada :

1. Bapak Roni Yunis, S.kom., M.T. selaku dosen pembimbing I yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M. selaku dosen pembimbing II yang telah banyak melakukan bimbingan, saran serta pengarahan kepada penulis dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, Ms, selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan S.Kom, M.TI selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
6. Pimpinan dan seluruh karyawan PT. Berca Cakra Teknologi Medan yang telah membantu dan memberikan data dan informasi yang diperlukan penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan banyak perhatian, doa dan dukungan berupa moral maupun materil selama penulis mengikuti pendidikan hingga selesai Tugas Akhir ini.

8. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil dan sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan karena waktu dan pengalaman penulis yang masih terbatas, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak dalam menyempurnakan serta mengembangkan laporan ini.

Akhir kata penulis sangat mengharapkan Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.



Medan, Juli 2017

Penulis

Nuurul Huda

Muhammad Saidi

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan dari penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat dari penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Sistem Informasi.....	7
2.1.2. Sistem Informasi Customer Service (CSS)	7
2.1.3 Model Kesuksesan DeLone dan McLean.....	8
2.1.3.1. Kualitas Sistem (System Quality).....	10
2.1.3.2. Kualitas Informasi (<i>Information System</i>).....	10
2.1.3.3. Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	11
2.1.3.4. Penggunaan (<i>Use</i>)	11
2.1.3.5. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	11
2.1.3.6. Manfaat Bersih (<i>Net Benefit</i>)	11
2.2. Penelitian Terdahulu	12
2.3. Kerangka / Model Konseptual	18
2.4. Pengembangan Hipotesis	20
2.4.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Penggunaan Sistem	20
2.4.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Penggunaan Sistem.....	21
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem	21

2.4.4. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	21
2.4.5. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	22
2.4.6. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	22
2.4.7. Pengaruh Penggunaan Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3. Metodologi Penelitian	25
3.1. Desain Penelitian.....	25
3.2. Objek Penelitian.....	25
3.3. Populasi Dan Sampel	26
3.3.1. Populasi	26
3.3.2. Sampel.....	26
3.4 Metode Pengumpulan Data	27
3.5 Variabel Penelitian	28
3.5.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	29
3.5.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>).....	31
3.5.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>).....	34
3.5.4 Penggunaan (<i>Use</i>).....	35
3.5.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>).....	36
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	38
3.6.2 Pengujian Kualitas Data.....	38
3.6.3 Uji Asumsi Klasik.....	39
3.6.4 Pengujian Hipotesis	42
3.6.5 Koefisien Determinasi (R^2).....	43
3.6.6 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
4.1 Hasil Penelitian	46
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	46
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	46
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	48
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	49

4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	49
4.1.4.2 Hasil Uji Realibilitas.....	52
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	53
4.1.5.1 Hasil Uji Multiokolonieritas	53
4.1.5.2 Hasil Uji Normalitas	54
4.1.5.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	58
4.1.6 Hasil Pengujian Hipotesis	60
4.1.6.1 Uji Signifikansi Parsial (Uji T).....	60
4.1.7 Koefisien Determinasi (R^2)	62
4.1.8 Analisis Jalur	63
4.2 Pembahasan.....	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan.....	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	144

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)	8
Gambar 2. 2 (Sumber: DeLone, W.H., and McLean, E.R., 2003)	9
Gambar 2. 3 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3. 1 Indikator Kualitas Sistem (System Quality).....	29
Gambar 3. 2 Indikator Kualitas Informasi (Information Quality).....	32
Gambar 3. 3 Indikator Kualitas Layanan (Service Quality)	34
Gambar 3. 4 Indikator Penggunaan (Use).....	35
Gambar 3. 5 Indikator Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).....	36
Gambar 3. 6 Model Analisis Jalur (Path Analysis).....	45
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas – Histogram Penggunaan	54
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas – Histogram Kepuasan Pengguna	55
Gambar 4. 3 Hasil Uji Normalitas – P-Plot Penggunaan	55
Gambar 4. 4 Hasil Uji Normalitas – P-Plot Kepuasan Pengguna	56
Gambar 4. 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Penggunaan	58
Gambar 4. 6 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Plot Kepuasan Pengguna	59
Gambar 4. 7 Hasil Analisis jalur	69

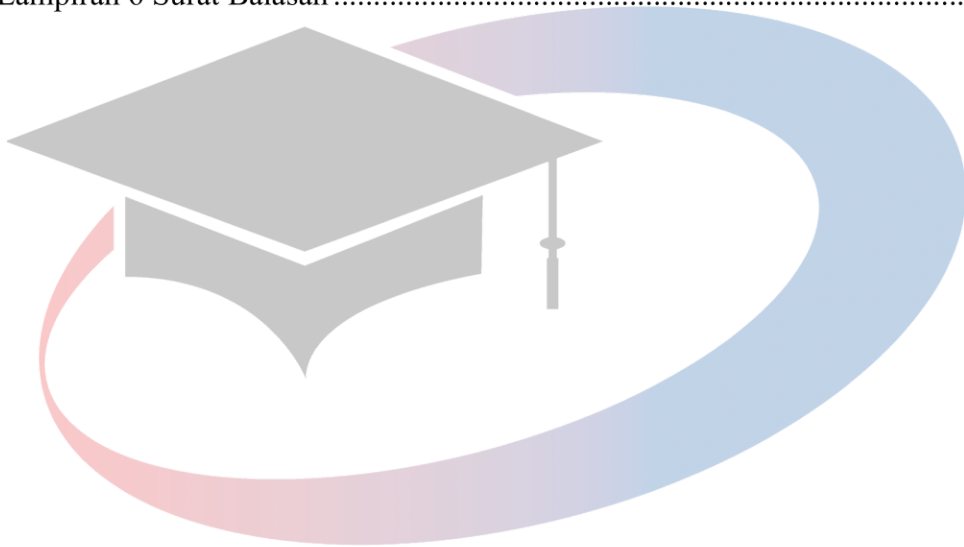
UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Tabel Skala Likert.....	28
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	46
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	47
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 4 Hasil Deskriptif.....	48
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	50
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	50
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	51
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Penggunaan	51
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	52
Tabel 4. 10 Hasil Uji Realibilitas	52
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIP	53
Tabel 4. 12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test – Penggunaan	56
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test – Kepuasan Pengguna	57
Tabel 4. 14 Hasil Uji Glejser.....	59
Tabel 4. 15 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) - Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan terhadap Penggunaan.....	60
Tabel 4. 16 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t) – Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna	61
Tabel 4. 17 Hasil Koefisien Determinasi - Penggunaan	63
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi – Kepuasan Pengguna.....	63
Tabel 4. 19 Analisis jalur X1, X2, X3 terhadap Y1	64
Tabel 4. 20 Analisis jalur X1, X2, X3 terhadap Y2 melalui Y1	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	78
Lampiran 2 Data Kuesioner	87
Lampiran 3 Daftar Hasil Uji	92
Lampiran 4 Interface Sistem Customer Service (CSS).....	104
Lampiran 5 Hasil Kuesioner	122
Lampiran 6 Surat Balasan	143



UNIVERSITAS MIKROSKIL