

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL AKADEMIK
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SEDDON AND KIEW PADA
POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

NAMA : MELLA FEBRIANI

NIM : 132112794



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

**ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT USER'S
SATISFACTION TOWARDS ACADEMIC PORTAL USING
SEDDON AND KIEW MODEL AT POLITEKNIK NEGERI MEDIA
KREATIF MEDAN**

FINAL RESEARCH



**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL AKADEMIK
DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SEDDON AND KIEW
PADA POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

MELLA FEBRIANI
NIM: 132112794

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing I,



Ir. Erwin Setiawan Panjaitan, MMSI

Dosen Pembimbing II,



Salsalina Br Sembiring, S.Kom., MTI

Medan, Juli 2017

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



Gundawati, S.Kom., MTI

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL AKADEMIK DENGAN MENGGUNAKAN MODEL SEDDON AND KIEW PADA POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF MEDAN

Abstrak

Penelitian ini menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi Seddon And Kiew (1996). Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan dan kepuasan pengguna. Subjek penelitian ini adalah pengguna Portal Akademik di Politeknik Negeri Media Kreatif Medan. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada 198 responden. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kegunaan, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan, kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, pentingnya sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kegunaan, pentingnya sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : *pentingnya sistem, kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, dan kepuasan pengguna.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ANALYSIS OF FACTORS THAT AFFECT USER'S SATISFACTION TOWARDS ACADEMIC PORTAL USING SEDDON AND KIEW MODEL AT POLITEKNIK NEGERI MEDIA KREATIF MEDAN

Abstract

This research use Seddon And Kiew Information System Success model (1996). Variables used in this study include the importance of system, system quality, information quality, usefulness and user satisfaction. The subject of this research is the user of Academic Portal at Politeknik Negeri Media Kreatif Medan. Methods of data collection using questionnaires distributed to 198 respondents. Data analysis using descriptive statistical analysis technique. The results showed that: the quality of information has a positive and significant effect on user satisfaction, the quality of the system has not positive and not significant effect on user satisfaction, the quality of the system has not positive and not significant effect on usefulness, the quality of the information has a positive and significant effect on usefulness, Usefulness has a positive and significant effect on user satisfaction, the importance of the system have a positive and significant effect on usefulness, the importance of the system have a positive effect on user satisfaction.

Keywords: *importance of system, system quality, information quality, usefulness and user satisfaction.*

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas semua berkat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi Sistem Informasi dengan konsentrasi bidang Sistem Informasi Enterprise Pada STMIK Mikroskil Medan.

Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan. Adapun judul penelitian yang diangkat oleh penulis adalah: "Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap Portal Akademik dengan menggunakan model Seddon and Kiew pada Politeknik Negeri Media Kreatif Medan".

Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini baik secara moril maupun spiritual, maka dalam kesempatan ini penulis ingin 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., MTL., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
3. Direktur, staff dan mahasiswa di kampus Politeknik Negeri Media Kreatif Medan yang telah meluangkan waktu dan mengijinkan peneliti untuk menganalisis Portal Akademik Politeknik Negeri Media Kreatif Medan.
4. Kedua Orang Tua, keluarga besar yang memberikan dukungan moril maupun materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini. Rekan mahasiswa dan teman-teman yang turut memberikan dorongan dan partisipasi hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung didalamnya. Oleh karena itu, dengan

segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima segala saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak yang mengarah kepada perbaikan Tugas akhir ini. Penulis yakin dengan adanya masukan-masukan kiranya dapat semakin memperbaiki dan menyempurnakan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna, memberi manfaat, dan menjadi sumber informasi bagi pembaca, sebelum dan sesudahnya penulis mengucapkan terima kasih.



Medan, Juli 2017

Penulis,

Mella Febriani

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	i
Abstract	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Ruang Lingkup	5
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	5
1.4.1. Tujuan.....	5
1.4.2. Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1. Sistem Informasi.....	7
2.1.2. Sistem Informasi Akademik	7
2.1.3. Model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996).....	8
2.2. Penelitian Terdahulu.....	11
2.3. Kerangka / Model Konseptual.....	17
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	18
2.4.1. Pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna	18
2.4.2. Pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kegunaan dan kepuasan pengguna	19

2.4.3. Pengaruh positif dan signifikan kegunaan terhadap kepuasan pengguna	19.
2.4.4. Pengaruh positif dan signifikan pentingnya sistem terhadap kegunaan dan pengaruh positif pentingnya sistem terhadap kepuasan pengguna.....	20.
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21.
3.1. Desain Penelitian.....	21.
3.2. Objek Penelitian	21.
Sejarah Politeknik Media Kreatif Medan	21.
3.3. Populasi dan Sampel.....	23.
3.3.1. Populasi.....	23.
3.3.2. Sampel	23.
3.4. Metode Pengumpulan Data	25.
3.5. Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel.....	25.
3.5.1. Variabel Pentingnya Sistem (<i>Importance of the System</i>).....	25.
3.5.2. Variabel Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	25.
3.5.3. Variabel Kualitas Informasi (<i>Information System</i>).....	26.
3.5.4. Variabel Kegunaan (<i>usefulness</i>).....	26.
3.5.5. Kepuasan pengguna (<i>user statisfaction</i>).....	26.
3.6. Teknik Analisis Data.....	26.
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	26.
3.6.2. Pengujian Kualitas Data	27.
3.6.3. Pengujian Asumsi Klasik.....	27.
3.6.4. Pengujian Hipotesis.....	30.
3.6.5. Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	31.
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35.
4.1. Hasil Penelitian.....	35.
4.1.1. Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.	35.

4.1.2. Gambaran Umum Responden (Demografi).....	36.
4.1.3. Hasil Statistik Deskriptif	39.
4.1.4. Hasil Uji Kualitas Data.....	41.
4.1.5. Hasil Uji Asumsi Klasik	46.
4.1.6. Hasil Uji Hipotesis.....	55.
4.1.7. Hasil Uji Analisa Jalur (<i>Path Analyses</i>)	59.
4.2. Pembahasan	65.
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70.
5.1. Kesimpulan.....	70.
5.2. Saran.....	71.
DAFTAR PUSTAKA.....	72.
LAMPIRAN.....	73.
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	74.



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12.
Tabel 3.1 Skala Likert.....	21.
Tabel 3.2 Koefisien Korelasi.....	27.
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner.....	35.
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	36.
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	36.
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan.....	37.
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan.....	38.
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Seberapa Sering Mengakses Portal Akademik.....	38.
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Seberapa Lama Durasi Mengakses Mika	39.
Tabel 4.8 Analisis Deskriptif	40.
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	41.
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	42.
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kegunaan	42.
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Pentingnya Sistem.....	43.
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	43.
Tabel 4.14 Tabel uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	44.
Tabel 4.15 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	44.
Tabel 4.16 Uji Reliabilitas Kegunaan.....	45.
Tabel 4.17 Uji Reliabilitas Pentingnya Sistem	45.
Tabel 4.18 Uji Reliabilitas Kepuasan Sistem.....	46.
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Multikolonieritas Nilai Correlations.....	47.

Tabel 4.20 Hasil Pengujian Multikolonieritas Nilai Correlations.....	47.
Tabel 4.21 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	51.
Tabel 4.22 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov	52.
Tabel 4.23 Hasil Uji Glejser	54.
Tabel 4.24 Hasil Uji Glejser	55.
Tabel 4.25 Hasil Uji t (Uji Parsial)	56.
Tabel 4.26 Hasil Uji t (Uji Parsial)	57.
Tabel 4.27 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	58.
Tabel 4.28 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	59.
Tabel 4.29 Hasil uji analisis jalur secara langsung (Direct Effect).....	60.
Tabel 4.30 Hasil uji analisis jalur secara langsung (Direct Effect).....	61.
Tabel 4.31 Hasil uji analisis jalur secara tidak langsung (Indirect Effect)	62.
Tabel 4.32 Hasil Pengujian Hipotesis	68.

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 D&M IS Success Model 1992.....	8.
Gambar 2.2 Model kesuksesan sistem informasi Seddon dan Kiew (1996).....	9.
Gambar 2.3 Kerangka konseptual Seddon dan Kiew (1996).....	18.
Gambar 3.1 Model Analisis Jalur (Path Analysis).....	32.
Gambar 4.1 Histogram Uji Normalitas.....	48.
Gambar 4.2 Histogram Uji Normalitas.....	49.
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	50.
Gambar 4.4 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	50.
Gambar 4.5 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Grafik	53.
Gambar 4.6 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas – Grafik Plot... ..	53.
Gambar 4.7 Koefisien Jalur.....	63.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL