

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL
AKADEMIK DI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Oleh:

MUHAMMAD SYEFTIAN ADITIA

NIM: 12.211.2282

AULIA DIANA PUTRI

NIM: 12.211.3059



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

**ANALYSING OF FACTORS THAT AFFECT USER
SATISFACTION TOWARD THE ACADEMIC PORTAL AT
NORTH SUMATRA UNIVERSITY**

FINAL RESEARCH

By:

MUHAMMAD SYEFTIAN ADITIA

Student Number: 12.211.2282

AULIA DIANA PUTRI

Student Number: 12.211.3059



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

LEMBARAN PENGESAHAN

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL AKADEMIK DI
UNIVERSITAS SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

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

Oleh:

MUHAMMAD SYEFTIAN ADITIA
NIM: 12.211.2282
AULIA DIANA PUTRI
NIM: 12.211.3059

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Djoni, S.Kom., M.T.I.

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

Medan, Juli 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh :

Ketua Program Studi
Sistem Informasi

Gunawan, S.Kom., M.T.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Muhammad Syeftian Aditia

NIM : 12.211.2282

Peminatan : Sistem Informasi 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 pengguna terhadap portal akademik di Universitas Sumatera Utara

Alamat Tempat Penelitian : Jl. dr. T. Mansur No.9 kampus USU Medan

Tempat Penelitian : Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Sumatera Utara

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 mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang 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-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan

Muhammad Syeftian Aditia

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Aulia Diana Putri

NIM : 12.211.3059

Peminatan : Sistem Informasi Akuntansi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna terhadap portal akademik di Universitas Sumatera Utara

Alamat Tempat Penelitian : Jl. dr. T. Mansur No.9 kampus USU Medan

Tempat Penelitian : Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Sumatera Utara

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 mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang 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-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan

Aulia Diana Putri

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PORTAL AKADEMIK DI UNIVERSITAS SUMATERA UTARA

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan model yang mengacu pada The Update D&M IS Success Model. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Lokasi penelitian di Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Sumatera Utara. Dengan objek penelitian pengguna PORTAL AKADEMIK yaitu mahasiswa. Sampel 258 mahasiswa dari jumlah populasi 734, pengambilan besaran sampel menggunakan rumus Slovin, dengan instrumen pengambilan data menggunakan kuesioner. Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial yaitu regresi linier berganda. Adapun masalah yang ditemukan pada sistem tersebut oleh peneliti adalah lemahnya koneksi yang tersedia dan informasi yang disediakan tidak up to date. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna PORTAL AKADEMIK. Secara parsial kualitas sistem tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan masing-masing berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan pengguna PORTAL AKADEMIK.

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

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

ANALYSING OF FACTORS THAT AFFECT USER SATISFACTION TOWARD THE ACADEMIC PORTAL AT NORTH SUMATRA UNIVERSITY

ABSTRACT

This research uses a model that refers to the Update D & M IS Success Model. Variable raised in this study include system quality, information quality, service quality and user satisfaction. This study was conducted at Computer and Technology Information Faculty of North Sumatra University. The object of study the user of PORTAL ACADEMIC, they are students 258 students by using formula Slovin. The Method was used is quuestionnaire. Analysis of data using statistical analysis techniques descriptive and inferential statistical analysis is linear regression. There is founded problem on system by the researcher is the weakness of connection and information is not up to date. The results show that simultaneously, system quality, information quality, and service quality have significant impact towards user satisfaction PORTAL ACADEMIC. Partially, each of system quality has not influence and significant to user satisfaction, while information quality, and service quality has significant impact towards user satisfaction PORTAL ACADEMIC.

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 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Terhadap Portal Akademik Di Universitas 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 Djoni, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing I (satu) yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan dan kritikan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II (dua) yang telah memberikan bimbingan, saran, pengarahan dan kritikan 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 dosen penguji I dan sekaligus Ketua STMIK Mikroskil yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Hanes, S.Kom., selaku dosen penguji II yang telah memberikan saran dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Pimpinan dan staff Universitas Sumatera Utara yang telah mengijinkan peneliti untuk mengobservasi sistem portal akademik.

8. Terima kasih kepada Kedua Orang Tua dan keluarga besar serta teman-teman tercinta yang memberikan dukungan moril dan materil selama penulis menyelesaikan skripsi ini hingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
9. Terima kasih kepada Mahasiswa/i fakultas ilmu komputer dan teknologi informasi karna telah mengisi kuesioner yang telah kami berikan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih belum 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,

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

Muhammad Syeftian Aditia
Aulia Diana Putri

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1. Tujuan	3
1.4.2. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.1.1. Pengertian Sistem.....	5
2.1.2. Pengertian Informasi	5
2.1.3. Pengertian Sistem Informasi	6
2.1.4. Portal Akademik	6
2.1.5. Model Kesuksesan Delone & McLane	7
2.2. Penelitian Terdahulu	10
2.3. Kerangka/Model Konseptual	12
2.4. Pengembangan Hipotesis	14
2.4.1. Hubungan Kualitas sistem dengan kepuasan pengguna	14
2.4.2. Hubungan Kualitas informasi dengan kepuasan pengguna	14
2.4.3. Hubungan Kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna	14

2.4.4. Hubungan Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dengan kepuasan pengguna	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	16
3.1. Desain Penelitian.....	16
3.2. Objek Penelitian.....	16
3.3. Populasi dan Sampel	16
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5. Variabel Penelitian.....	19
3.6. Teknik Analisis Data.....	21
3.6.1. Statistik Deskriptif	22
3.6.2. Regresi linear Berganda	22
3.6.3. Pengujian Kualitas Data.....	23
3.6.3.1. Uji Validitas	23
3.6.3.2. Uji Reliabilitas	23
3.6.4. Pengujian Asumsi Klasik.....	24
3.6.4.1. Uji Multikolonieritas.....	24
3.6.4.2. Uji Normalitas.....	24
3.6.4.3. Uji Heteroskedastisitas.....	25
3.6.5. Pengujian Hipotesis.....	26
3.6.5.1. Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	26
3.6.5.2. Uji signifikansi Parsial (Uji T).....	26
3.6.5.3. Koefisien Determinan	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1. Hasil Penelitian.....	28
4.1.1. Pengiriman dan pengembalian Kuesioner.....	28
4.1.2. Gambaran umum responden (Demografi)	28

4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif.....	30
4.1.4.	Hasil Regresi Linear Berganda	33
4.1.5.	Hasil Uji Kualitas Data	35
4.1.5.1.	Hasil Uji Validitas.....	35
4.1.5.2.	Hasil Uji Reliabilitas	37
4.1.6.	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	39
4.1.6.1.	Hasil Uji Multikolonieritas	39
4.1.6.2.	Hasil Uji Normalitas	40
4.1.6.3.	Hasil Uji Heteroskedastisitas	43
4.1.7.	Hasil Uji Hipotesis	45
4.1.7.1.	Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	45
4.1.7.2.	Hasil Uji signifikansi Parsial (Uji T)	46
4.1.7.3.	Koefisien Determinan	48
4.2.	Pembahasan.....	48
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1.	Kesimpulan	51
5.2.	Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN.....		55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		92

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)	8
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual	13
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	41
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas P-Plot	42
Gambar 4. 3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas - Grafik Plot	44



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 4. 1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	29
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	29
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi.....	30
Tabel 4. 4 Statistik Deskriptif untuk kualitas sistem	30
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif untuk kualitas informasi	31
Tabel 4. 6 Statistik Deskriptif untuk kualitas layanan	32
Tabel 4. 7 Statistik Deskriptif untuk kepuasan pengguna.....	33
Tabel 4. 8 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda	33
Tabel 4. 9 Hasil uji validitas untuk kualitas sistem.....	35
Tabel 4. 10 Hasil uji validitas untuk kualitas informasi	35
Tabel 4. 11 Hasil uji validitas untuk kualitas layanan	36
Tabel 4. 12 Hasil uji validitas untuk kepuasan pengguna.....	36
Tabel 4. 13 Hasil Uji Reliabilitas kualitas sistem	37
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	38
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	38
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	38
Tabel 4. 17 Hasil Uji Multikolonieritas	39
Tabel 4. 18 Hasil Uji One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	43
Tabel 4. 19 Hasil Uji Glejser	45
Tabel 4. 20 Hasil Uji signifikansi Simultan (Uji F).....	46
Tabel 4. 21 Hasil Uji signifikansi Parsial (Uji T)	47
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	55
Lampiran 2 Screen Shoot Portal	58
Lampiran 3 Hasil Statistik Deskriptif	67
Lampiran 4 Hasil Uji Koefisien Regresi Berganda	68
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	68
Lampiran 6 Hasil Uji Reabilitas.....	71
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolineritas.....	72
Lampiran 8 Hasil Uji Normalitas.....	73
Lampiran 9 Hasil Uji Heterokedastisitas	75
Lampiran 10 Hasil Uji F (Simultan)	76
Lampiran 11 Hasil Uji T (Parsial).....	76
Lampiran 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi	76
Lampiran 13 Tabel F.....	77
Lampiran 14 Tabel R	78
Lampiran 15 Tabel T.....	86
Lampiran 16 Surat Izin Riset	90

UNIVERSITAS
MIKROSKIL