

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI UNIMED *LEARNING
MANAGEMENT SERVICES* (ULMS) DENGAN MODEL DELONE
DAN MCLEAN
(STUDI KASUS : MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN)**

SKRIPSI

Oleh:

RENALDO TOKYODO

NIM: 13.211.0670

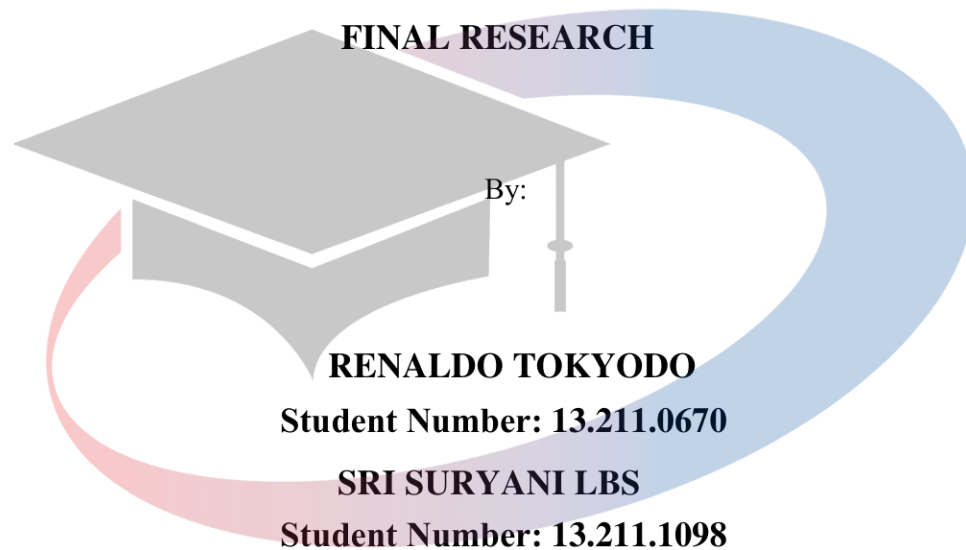
SRI SURYANI LBS

NIM: 13.211.1098



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

**ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY INFORMATION
AND SERVICE QUALITY ON INTEREST IN USING THE UNIMED
LEARNING MANAGEMENT SERVICES (ULMS) INFORMATION
SYSTEM WITH THE DELONE AND MCLEAN MODELS
(STUDI KASUS : MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN)**



**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 MINAT
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI UNIMED *LEARNING*
MANAGEMENT SERVICES (ULMS) DENGAN MODEL DELONE DAN
MCLEAN
(STUDI KASUS: MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN)

SKRIPSI

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

Oleh:

RENALDO TOKYODO

NIM : 13.211.0670

SRI SURYANI LBS

NIM : 13.211.1098

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,


Gunawan, S.Kom, M.T.I.


Agustina, S.Kom, M.Si.

Medan, Agustus 2017
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 : Renaldo Tokyodo
NIM : 13.211.0670
Peminatan : e-Bisnis

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 Minat Penggunaan Sistem Informasi Unimed *Learning Management Services* (ULMS) Dengan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan)
Tempat Penelitian : Universitas Negeri Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Willem Iskandar Pasar V, Medan Estate, Sumut
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 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 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 tekanan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Renaldo Tokyodo

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 : Sri Suryani Lbs.
NIM : 13.211.1098
Peminatan : e-Bisnis

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 Minat Penggunaan Sistem Informasi Unimed *Learning Management Services* (ULMS) Dengan Model Delone dan Mclean (Studi Kasus: Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan)
Tempat Penelitian : Universitas Negeri Medan
Alamat Tempat Penelitian : Jl. Willem Iskandar Pasar V, Medan Estate, Sumut
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 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 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 tekanan dari pihak manapun.

Medan, Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Sri Suryani Lbs.

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT
PENGUNAAN SISTEM INFORMASI UNIMED *LEARNING
MANAGEMENT SERVICES* (ULMS) DENGAN MODEL DELONE
DAN MCLEAN
(STUDI KASUS : MAHASISWA FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI MEDAN)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap minat penggunaan sistem informasi ULMS secara simultan dan parsial. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Pengambilan sampel ditentukan dengan menggunakan metode Slovin dan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah proportional stratified random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 1.036 sampel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner via web. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan (bersama) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan dan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan.

Kata kunci: *kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, minat penggunaan, sistem informasi ULMS*

Abstract

This research aims to determine the influence of system quality, information quality, and service quality on intention to use ULMS information system simultaneously and partially. The type of research that used in this research is quantitative descriptive research. The taking of the sample is determined by using Slovin's method and the sampling technique that used is proportional stratified random sampling with a sample size of 1.036 samples. The data collection method that used is by using questionnaires via web. Based of the results of the research can be concluded that system quality, information quality, and service quality variables have a significant influence on intention to use simultaneously and system quality, information quality, and service quality variable has a positive and significant influence on intention to use partially.

Keywords: *system quality, information quality, service quality, intention to use, ULMS information system*

KATA PENGANTAR

Ucapan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat yang telah Dia berikan, sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Penggunaan Sistem Informasi Unimed *Learning Management Services* (ULMS) Dengan Model DeLone dan McLean (Studi Kasus : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Medan)”.

Penyusunan Laporan Tugas Akhir ini diajukan kepada Jurusan Sistem Informasi di STMIK Mikroskil untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Sistem Informasi di STMIK Mikroskil. Penyelesaian Laporan Tugas Akhir ini juga tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah membantu dan memberikan bimbingan ilmu.

Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Gunawan, S.Kom, M.T.I., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersabar dan banyak memberikan waktu dan bimbingan kepada penulis.
2. Agustina, S.Kom, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersabar dan banyak memberikan waktu dan bimbingan kepada penulis.
3. Mohammad Ihwani, S.Si., M.Kom., selaku Koordinator ICT Unimed dan para staf ICT Unimed yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
4. Dr. Deni Setiawan, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Unimed yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
5. Dr. Reh Bungana Br. P., S.H., M.Hum., selaku Ketua Jurusan Pendidikan PKn di Fakultas Ilmu Sosial Unimed yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
6. Drs. Ali Nurman, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Geografi di Fakultas Ilmu Sosial Unimed yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
7. Dra. Flores Tanjung, M.A., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Sejarah di Fakultas Ilmu Sosial Unimed yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Dra. Puspitawati, M.Si., selaku Ketua Prodi Pendidikan Antropologi di Fakultas Ilmu Sosial Unimed yang telah membantu penulis dalam melaksanakan penelitian.

9. Orang tua, keluarga di rumah dan sahabat-sahabat yang telah memberikan doa dan dukungan.
10. Teman-teman seperjuangan di E-Biz-A Sore yang selama ini saling membantu, saling memotivasi, dan saling belajar.
11. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir yang tidak dapat penyusun sebutkan satu persatu.

Penyusun menyadari Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, oleh karena itu penyusun mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki laporan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih. Akhir kata, penyusun berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat.

Medan, Agustus 2017

Penulis,

Renaldo Tokyodo

Sri Suryani Lbs.

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Ruang Lingkup.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Konsep Dasar Sistem Informasi	6
2.1.2 Komponen Sistem Informasi	7
2.1.3 Kesuksesan Sistem Informasi.....	7
2.1.4 Model DeLone dan McLean (2003).....	8
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka/Model Konseptual	17
2.4 Pengembangan Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) Terhadap Minat Penggunaan Sistem Informasi ULMS	18
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) Terhadap Minat Penggunaan Sistem Informasi ULMS	19
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Terhadap Minat Penggunaan Sistem Informasi ULMS	19
2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>), Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>), dan Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Terhadap Minat Penggunaan Sistem Informasi ULMS	20

BAB III METODOLOGI PENELITIAN 21

3.1 Desain Penelitian	21
3.2 Objek Penelitian.....	21
3.3 Populasi dan Sampel	21
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	26
3.5 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	26
3.5.1 Variabel Dependen	26
3.5.2 Variabel Independen.....	26
3.5.2.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	26
3.5.2.2 Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	27
3.5.2.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	27
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
3.6.1 Statistik Deskriptif.....	29
3.6.2 Pengujian Kualitas Data	29
3.6.2.1 Uji Validitas	29
3.6.2.2 Uji Reliabilitas	29
3.6.3 Pengujian Asumsi Klasik	30
3.6.3.1 Uji Multikolonieritas.....	30
3.6.3.2 Uji Normalitas.....	30
3.6.3.3 Uji Heteroskedastisitas.....	31
3.6.4 Pengujian Hipotesis.....	32
3.6.4.1 Uji Secara Simultan (Uji F)	32
3.6.4.2 Uji Secara Parsial (Uji t)	33
3.6.4.3 Uji Koefisien Determinasi	33

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).....	35
4.1.2.1 Responden Menurut Jurusan.....	35
4.1.2.2 Responden Menurut Stambuk.....	36
4.1.3 Hasil Statistik Deskriptif	37
4.1.4 Hasil Uji Kualitas Data.....	38

4.1.4.1	Hasil Uji Validitas Data	38
4.1.4.2	Hasil Uji Reliabilitas Data	39
4.1.5	Uji Asumsi Klasik Sebelum Transformasi Data	39
4.1.5.1	Uji Normalitas Sebelum Transformasi Data	39
4.1.5.2	Uji Multikolonieritas Sebelum Transformasi Data	41
4.1.5.3	Uji Heteroskedastisitas Sebelum Transformasi Data	41
4.1.6	Uji Asumsi Klasik Setelah Transformasi Data	42
4.1.6.1	Uji Normalitas Setelah Transformasi Data	44
4.1.6.2	Uji Multikolonieritas Setelah Transformasi Data	44
4.1.6.3	Uji Heteroskedastisitas Setelah Transformasi Data	45
4.1.7	Uji Hipotesis	46
4.1.7.1	Uji F (Simultan)	46
4.1.7.2	Uji t (Parsial)	47
4.1.7.3	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49
4.2	Pembahasan	49
4.2.1	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan	49
4.2.2	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Minat Menggunakan	50
4.2.3	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Minat Menggunakan	51
4.2.4	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Menggunakan	51
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	53
5.1	Kesimpulan	53
5.2	Saran	53
	DAFTAR PUSTAKA	55
	LAMPIRAN	58
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99
	DAFTAR RIWAYAT HIDUP	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model DeLone & McLean (2003)	9
Gambar 2.2 Kerangka/Model Konseptual	18
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jurusan	35
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Stambuk	36
Gambar 4.3 Grafik Histogram Sebelum Transformasi Data	39
Gambar 4.4 Grafik P-P Plot Sebelum Transformasi Data	40
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> Sebelum Transformasi Data.....	41
Gambar 4.6 Grafik Histogram Setelah Transformasi Data	43
Gambar 4.7 Grafik P-P Plot Setelah Transformasi Data	43
Gambar 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i> Setelah Transformasi Data.....	45

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	15
Tabel 3.1	Jumlah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Unimed.....	21
Tabel 3.2	Perhitungan Sampel dengan Metode Slovin	22
Tabel 3.3	Perhitungan Sampel dengan <i>Proportionate Stratified Random Sampling</i>	23
Tabel 3.4	Operasional Variabel.....	27
Tabel 4.1	Gambaran Pengumpulan Kuesioner.....	35
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Jurusan.....	36
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Stambuk.....	37
Tabel 4.4	Hasil Statistik Deskriptif.....	37
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel 4.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	39
Tabel 4.7	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> Sebelum Transformasi Data.....	40
Tabel 4.8	Hasil Uji Multikolonieritas Sebelum Transformasi Data	42
Tabel 4.9	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Park Sebelum Transformasi Data	42
Tabel 4.10	Hasil Uji <i>Kolmogorov-Smirnov (K-S)</i> Setelah Transformasi Data	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Multikolonieritas Setelah Transformasi Data.....	44
Tabel 4.12	Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Park Setelah Transformasi Data	46
Tabel 4.13	Hasil Uji F (Simultan).....	46
Tabel 4.14	Hasil Uji t (Parsial)	47
Tabel 4.15	Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Screen Shot</i> Sistem Informasi.....	59
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	62
Lampiran 3 Tabulasi Data Jawaban Kuesioner	65
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data	88
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	97



UNIVERSITAS
MIKROSKIL