

# **BAB I**

## **PENDAHALUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas HKBP Nommensen Medan adalah salah satu fakultas Ekonomi dan Bisnis tertua yang ada di Sumatera Utara yang berdiri pada tanggal 7 Oktober 1954 yang sama dengan Dies Natalis Universitas HKBP Nommensen. Dalam operasional sehari-hari maupun di tingkat manajemen, FEB UHN medan tentu menggunakan sistem untuk menunjang keefektivan dan keefesienan segala sesuatu, salah satunya adalah sistem informasi akademik (sisfo), (Pusat Sistem Informasi UHN 2022)

Sistem Informasi Akademik merupakan sebuah aplikasi yang mengintegrasikan seluruh proses inti sebuah bisnis pendidikan ke dalam sebuah sistem informasi yang didukung oleh teknologi terkini. Dengan penerapan sistem informasi akademik yang ada, akan mempengaruhi mutu layanan secara keseluruhan, yaitu terutama dengan layanan yang digunakan oleh mahasiswa sebagai pengguna dalam berbagai kebutuhannya seperti: menyusun Kartu Rencana Studi (KRS), informasi pembayaran uang kuliah, informasi *update* perkuliahan. Adapun sistem informasi akademik (sisfo) pertama sekali digunakan Universitas HKBP Nommensen Medan adalah pada Januari 2006 hingga saat ini, (PSI UHN 2022).

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka, Kotler dan Keller (2016:138). Kepuasan konsumen/pengguna merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (atau standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengkonsumsi produk bersangkutan. Kepuasan pelanggan bukanlah konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan, Kotler dan Keller (2016:111).

Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (Apsari dan Astika, 2020:27). Kualitas sistem informasi sebagai *perceived ease of use* yang merupakan tingkat seberapa besar teknologi komputer dirasakan relatif mudah untuk dipahami dan digunakan

(Farman, 2020:44). Hal ini memperlihatkan bahwa jika pemakai sistem informasi merasa bahwa menggunakan sistem tersebut mudah, mereka tidak memerlukan *effort* banyak untuk menggunakannya, sehingga mereka akan lebih banyak waktu untuk mengerjakan hal lain yang kemungkinan akan meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan.

Adapun sistem informasi yang dimaksud dalam hal ini, sebagaimana pernah didefinisikan oleh Davis (dalam Utami, 2017:32), adalah “suatu sistem yang menerima input data dan instruksi, mengolah data sesuai dengan instruksi, dan mengeluarkan hasilnya”. Sistem sistem buatan manusia yang berisi serangkaian informasi juga adalah suatu terpadu komponen –komponen dan manual bagian –komponen terkomputerisasi yang bertujuan mengumpulkan data, mengolah data dan menghasilkan informasi bagi pengguna Sidharta (dalam Ardianto, 2016:23).

Penggunaan sistem informasi dalam kegiatan usaha dan organisasi sangat dibutuhkan guna meningkatkan efisiensi, produktivitas, daya saing perusahaan di era globalisasi. Hal itu juga berlaku untuk dunia pendidikan dewasa ini. Strategi akademik yang berorientasi pasar sangat diperlukan agar sebuah institusi pendidikan bisa berhasil dalam persaingan di dunia pendidikan. Dengan begitu, seluruh keinginan serta kebutuhan mahasiswa peserta pendidikan bisa terpenuhi (Utomo, Ardianto dan Sisharin, 2016:75).

Kualitas informasi adalah tingkat dimana informasi memiliki karakteristik isi, bentuk, dan waktu, yang memberikannya nilai buat para pemakai akhir tertentu (Farman, 2020:35). Kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang berupa informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan (Netty, 2017:105). Irfan (2019:99) menyatakan bahwa informasi dengan kualitas terbaik akan meningkatkan kegunaan persepsian pengguna dan meningkatkan penggunaan sistem informasi. Kualitas informasi juga dapat dilihat dengan adanya potensi menghasilkan informasi yang tidak terbatas baik dalam organisasi maupun luar organisasi (Utomo, 2017:59). Seperti yang dinyatakan oleh (Farman, 2020:34) bahwa informasi yang dihasilkan dari sistem informasi dapat digunakan untuk mengukur kinerja ekonomi dari unit organisasi dalam perusahaan. (Irfan, 2019:44), menyatakan bahwa manfaat utama dari informasi adalah mengurangi ketidakpastian, mendukung keputusan, dan mendorong lebih baik dalam hal perencanaan dan penjadwalan aktivitas kerja.

Berdasarkan penelitian Oktavia (2017:56) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna menggunakan sistem informasi dalam membantu kebutuhan yang diperlukan oleh pengguna. Bukan hanya itu, dalam penelitian Tukino (2017:45) juga menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, perusahaan/lembaga/organisasi membutuhkan sistem informasi yang berkualitas dan juga menyajikan informasi yang berkualitas.

Sementara itu untuk memenuhi kebutuhan akan sistem informasi yang lebih efektif dan dapat diandalkan, suatu organisasi dituntut harus memiliki komponen utama seperti:

1. Perangkat keras (*hardware*) yaitu komputer yang memadai baik secara kuantitas dan terutama secara kualitas (canggih dan handal) untuk pengolahan data
2. Perangkat lunak (*software*) yaitu program atau instruksi yang diberikan oleh programmer kepada komputer untuk melakukan pekerjaan tertentu.
3. Para pekerja otak (*brainware*) yakni sumberdaya manusia yang profesional atau memiliki kualifikasi atau kompetensi (pengetahuan dan keterampilan) yang diperlukan di bidang pengelolaan sistem informasi.

Adapun penulis membuat pra-survei untuk mengetahui data tentang kepuasan mahasiswa terhadap kualitas sisfo dan kualitas informasi melalui 30 orang responden mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHN Medan.

**Tabel 1.1**  
**Hasil prasurvey Kepuasan Pengguna Sistem Informasi (Sisfo) Mahasiswa**  
**Fakultas Ekonomi dan Bisnis UHN Medan**

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban			
		Setuju	Persentase (%)	Tidak Setuju	Persentase (%)
<b>Kualitas Sistem Informasi</b>					
1	Sistem informasi (Sisfo) UHN tetap mudah diakses sekalipun pada saat waktu sibuk	9	30%	21	70%

2	Sistem Informasi (Sisfo) UHN memberikan layanan administrasi pembayaran uang kuliah dan penyusunan KRS dengan cepat	7	23,33%	23	77,67%
3	Sistem Informasi (Sisfo) UHN memiliki fitur yang mudah untuk digunakan	9	30%	21	70%
<b>Kualitas Informasi</b>					
4	Sistem Informasi (Sisfo) UHN selalu menyediakan informasi yang <i>up to date</i>	10	33,33%	20	66,67%
5	Sangat mudah mendapatkan Informasi melalui Sistem Informasi (sisfo) UHN	10	33,33%	20	66,67%
6	Sistem Informasi (UHN) selalu menyediakan informasi yang diperlukan oleh pengguna (mahasiswa)	10	33,33%	20	66,67%
<b>Kepuasan Pengguna</b>					
7	Sistem Informasi UHN efektif dalam menyelesaikan kebutuhan pengguna (mahasiswa)	8	26,66%	22	74,34%
8	Pengguna (mahasiswa) merasa sisfo menjadi pilihan daripada harus mendapatkan informasi ke kampus	5	16,66%	25	83,34%
9	Pengguna merasa puas dan betah untuk menggunakan Sisfo UHN	7	23,33%	23	77,67%

*Sumber: Data diolah oleh penulis, 2022*

Dari hasil tabel pra-survei diatas, penulis mendapatkan data bahwa sebanyak 70% dari 30 orang responden mahasiswa, merasa tidak puas terhadap kualitas sistem informasi (sisfo), Dan sebanyak 66,67 % dari 30 orang responden pengguna (mahasiswa) merasa tidak puas terhadap informasi yang ada/disediakan di sistem informasi (sisfo). Dan sebanyak 77,67% dari 30 orang responden pengguna sisfo (mahasiswa) mengatakan tidak puas terhadap sistem informasi (sisfo) dan informasi yang disediakan. Kebanyakan dari mahasiswa yang tidak puas terhadap sistem informasi akademik yang ada saat ini adalah karena sering tidak dapat diakses ketika di waktu penting yaitu ketika menyusun KRS maupun dalam waktu senggang sekalipun, sering tidak dapat diakses.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti ingin mengangkat proposal skripsi dengan judul: **"Pengaruh Kualitas Sistem Informasi (Sisfo) dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas HKBP Nommensen Medan."**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari uraian yang terdapat pada latar belakang, maka rumusan permasalahan yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut:

- a. Apakah kualitas sistem informasi (sisfo) berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UHN Medan?
- b. Apakah kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UHN Medan?
- c. Apakah kualitas sistem informasi (sisfo) dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa FEB UHN Medan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini yakni :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi (sisfo) terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo di FEB UHN Medan.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo di FEB UHN Medan.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem informasi (sisfo) dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo di FEB UHN Medan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menambah pengalaman bagi penulis, penulis dapat mengimplementasikan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan dan dapat menambah wawasan bagi penulis dalam bidang sistem informasi dan kepuasan pengguna serta dapat menambah referensi bagi pembaca.

b. Bagi Lembaga

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan saran bagi lembaga/institusi dan membantu dalam mengetahui pentingnya kualitas distem informasi (Sisfo), kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo akademik di FEB UHN Medan. Hasil penelitian ini dapat menjadi sebuah saran kepada Pusat Sistem Informasi (PSI) dan menambah referensi pada perpustakaan Universitas HKBP Nommensen Medan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan agar bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi (sisfo), kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo FEB UHN Medan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI, PENELITIAN TERDAHULU, DAN HIPOTESIS**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Kualitas Sistem Informasi**

Jika bicara tentang pengertian kualitas, tentunya akan banyak versi dari masing-masing pakar dalam bidangnya. Kata kualitas memiliki banyak dimensi yang berbeda, bervariasi dan konvensional sampai yang lebih strategik. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: kinerja (performance), keandalan (reliability), kemudahan dalam penggunaan (ease of use), estetika (esthetics) dan sebagainya. Menurut Romindo Pasaribu (2015), “Kualitas merupakan hal yang menarik karena mendorong departemen lain seperti pabrik untuk mau berkontribusi dan mempertimbangkan kualitas barang dan jasa yang akan disediakan oleh perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Kualitas sistem informasi menurut Davis (dalam Setyono, 2017:103) adalah kualitas *software* yang terdiri dari *reability*, *understandbility*, dan *userfrendliness*. Dengan kata lain dapat diartikan bahwa, kualitas sistem informasi merupakan kualitas sistem yang diinginkan pengguna dari sistem informasi itu sendiri. Asumsi dasar model multidimensial kesuksesan sistem informasi dapat dijelaskan dalam tiga level yang berbeda yaitu, tingkat teknis, semantik dan keefektifan sistem. Tingkat semantik merupakan kesuksesan informasi dalam menyampaikan maksud atau arti yang diharapkan. Tingkat keefektifan merupakan efek informasi pada penerima. Model kesuksesan DeLone dan McLean (dalam Farman, 2020:59), kualitas sistem mengukur kesuksesan teknis, kualitas informasi mengukur kesuksesan semantik dan penggunaan sistem, kepuasan pengguna, individual impact, dan organizational impact mengukur kesuksesan keefektifan. DeLone dan McLean (dalam Farman, 2020:103) mengasumsikan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara individual dan bersama-sama mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaannya. Kualitas sistem informasi dan kualitas informasi dalam penelitian ini dilihat dari sudut pandang persepsi pengguna (*user*).

Penggunaan dan kepuasan pengguna menjadi timbal balik saling terkait dan dianggap langsung memiliki dampak individu, yang kemudian dampak individu ini mempengaruhi organisasi. Dengan kata lain, sistem informasi yang berkualitas yang memenuhi keandalan akan dapat memuaskan pengguna sistem informasi dan mengoptimalkan kinerja pengguna dan organisasinya sehingga perilaku penggunaan mendukung teknologi tersebut. Jadi kualitas sistem informasi adalah kualitas alat-alat dan kesatuan sistem yang mutakhir, efektif serta dapat diandalkan sebagai cara untuk menjawab kebutuhan konsumen dan memuaskan penggunanya.

Adapun dimensi-dimensi yang mendukung sistem informasi menurut Romney dan Steinbart (dalam Utami, 2017:48) adalah sebagai berikut:

1. Relevan, adanya hubungan yang erat dan langsung terhadap apa yang sedang dihadapi terutama pokok masalah dan kebutuhan. Apapun yang saling terkait akan bisa disebut dengan relevan.
2. Andal, dapat menjadi jawaban terhadap kebutuhan disetiap keadaan, menjadi alternatif ataupun jawaban utama.
3. Lengkap, dapat menjawab seluruh kebutuhan yang diperlukan dalam lingkup tertentu.
4. Tepat waktu, efisiensi terhadap pemenuhan kebutuhan dan permasalahan, menjadi salah satu hal yang harus dipenuhi.
5. Dapat dipahami

Tidak memerlukan waktu yang lama untuk mahir menggunakannya atau tidak kesulitan dalam menggunakannya.

### ***Technology Acceptance Model (TAM)***

*Technology Acceptance Model (TAM)* merupakan salah satu model yang dibangun untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi diterimanya penggunaan teknologi komputer Fred Davis dalam (Kotler dan Keller 2014:46). TAM merupakan hasil pengembangan dari *Theory of Reasoned Action*



(TRA), yang lebih dahulu dikembangkan oleh Fishbein dan Ajzen pada 1980. Model TRA (*Theory of Reasoned Action*) yaitu teori tindakan yang beralasan dengan satu premis bahwa reaksi dan persepsi seseorang terhadap sesuatu hal, akan menentukan sikap dan perilaku orang tersebut. Reaksi dan persepsi pengguna Teknologi Informasi (TI) akan mempengaruhi sikapnya dalam penerimaan terhadap teknologi tersebut. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhinya adalah persepsi pengguna terhadap kemanfaatan dan kemudahan penggunaan TI sebagai suatu tindakan yang beralasan dalam konteks pengguna teknologi, sehingga alasan seseorang dalam melihat manfaat dan kemudahan penggunaan TI menjadikan tindakan/perilaku orang tersebut sebagai tolok ukur dalam penerimaan sebuah teknologi.

### **2.1.2 Indikator Kualitas Sistem Informasi**

Kualitas sistem memerlukan indikator untuk mengukur seberapa besar kualitas dari sistem informasi. Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut (Setyono, 2017:104):

#### *1. Ease of Use* (Kemudahan Pengguna)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Davis (dalam Setyono, 2017:104) mengungkapkan kemudahan yang dipersepsikan adalah tingkatan dimana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu sistem tertentu dapat menjadikan orang tersebut bebas dari usaha (*free of effort*). Bebas dari usaha yang dimaksudkan adalah saat seseorang menggunakan sistem, ia hanya memerlukan sedikit waktu untuk mempelajari sistem tersebut karena sistem tersebut sederhana, tidak rumit, mudah dipahami, dan sudah dikenal. Kemudian penggunaan dalam konteks ini bukan saja kemudahan untuk mempelajari dan menggunakan suatu sistem tetapi juga mengacu pada kemudahan dalam melakukan suatu pekerjaan atau tugas dimana pemakaian suatu sistem akan semakin memudahkan seseorang dalam bekerja dibanding mengerjakan secara manual. Pengguna sistem informasi memercayai bahwa sistem informasi yang lebih fleksibel, mudah dipahami dan mudah pengoperasiannya sebagai karakteristik kemudahan penggunaan.

## 2. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Jika akses sistem informasi memiliki kecepatan yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

## 3. *Reabilty* (Keandalan Sistem)

Sistem informasi yang berkualitas adalah sistem informasi yang dapat diandalkan. Jika sistem tersebut dapat diandalkan maka sistem informasi tersebut layak digunakan. Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Keandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi yang melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem informasi.

## 4. *Flexibility* (Fleksibilitas)

Fleksibilitas suatu sistem informasi menunjukkan bahwa sistem informasi yang diterapkan tersebut memiliki kualitas yang baik. Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna. Pengguna akan merasa lebih puas menggunakan suatu sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

## 5. *Security* (Keamanan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan baik jika keamanan sistem tersebut dapat diandalkan. Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi. Data pengguna ini harus terjaga kerahasiannya dengan cara data disimpan oleh sistem informasi, sehingga pihak lain tidak dapat mengakses data pengguna secara bebas. Jika data pengguna dapat disimpan secara aman maka akan memperkecil kesempatan pihak lain untuk menyalahgunakan data pengguna sistem informasi.

### 2.1.3 Pengertian Kualitas Informasi

Netty 2017:49 kualitas informasi merupakan kualitas *output* yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan yang berupa informasi. Karakteristik informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi bisa saja berbeda dengan informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi lainnya. Sedangkan menurut Weber (dalam Istianingsih, 2017:68), kualitas informasi merupakan persepsi pemakai mengenai kualitas informasi yang dihasilkan oleh *software* yang dilihat dari beberapa karakteristik yaitu: *accuracy, timeliness, relevance, authenticity dan comprehensibility*. Kualitas informasi (*information quality*) adalah karakteristik dari output yang disajikan dalam sebuah sistem informasi yaitu meliputi manajemen laporan dan halaman *web* (Farman, 2020).

Jadi kualitas informasi adalah segala sesuatu hasil *output* yang dikeluarkan dari sistem informasi yang dapat dimanfaatkan guna membantu pengguna dalam setiap kebutuhannya serta menjadi jawaban atas kebutuhan dan kepuasan pengguna.

### 2.1.4 Indikator Kualitas Informasi

Kualitas informasi sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh beberapa hal menurut Utomo (2017: 11) diantaranya:

1. Relevan (*relevancy*)

Informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

2. Akurat (*accuracy*)

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang benar-benar dengan jumlah keseluruhan informasi yang dihasilkan pada satu proses pengolahan data tertentu.

3. Tepat waktu (*timeliness*)

Informasi yang dihasilkan/dibutuhkan tidak boleh terlambat (*usang*). Informasi yang *usang* tidak memiliki nilai yang baik, karena informasi merupakan landasan bagi pengambilan keputusan/tindakan.

4. Ekonomis (*economy*)

Lebih mengarah kepada biaya, pihak yang menggunakan/membutuhkan

informasi akan mempertimbangkan keuntungan informasi dari segi biaya.

5. Efisien (*efficiency*)

Informasi yang efisien diharapkan dapat menghasilkan perubahan sistem yang menguntungkan contohnya dari keluaran/nilai uang atau keluaran/waktu dan mengurangi kesalahan.

6. Dapat dipercaya (*reliability*)

Suatu informasi harus bisa dipercaya, dari mana/siapa informasi itu diterima. Jadi Sistem Informasi harus memperhatikan masalah reliabilitasnya.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang lebih berguna dan bermanfaat bagi yang menerimanya. Jadi informasi ini merupakan data yang telah diolah, perbedaan ini penting untuk diketahui karena data tidak memiliki nilai dalam pengambilan keputusan dan hanya informasi yang memiliki nilai dan bermanfaat bagi para penggunanya.

### **2.1.5 Kepuasan Pengguna/Konsumen**

Menurut Lovelock dan Wirtz (dalam Netty 2017:74) “Kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasilkan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Saladin (2017:9), pengertian kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya

terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2016:10), kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Menurut Tjiptono (2017:301), kepuasan konsumen merupakan situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik.

Jadi kepuasan pengguna adalah harapan/ekspektasi pengguna terhadap sebuah produk, jasa maupun penggunaan sebuah sistem informasi untuk menjadi jawaban atas kebutuhan pengguna yang harus dicapai oleh penyedia jasa, produk maupun penyedia sistem.

### **2.1.5 Indikator Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Berikut ini merupakan indikator-indikator pengukur kepuasan pengguna (Setyono, 2017:106):

#### **1) Efisiensi**

Kepuasan pengguna dapat tercapai bila sistem informasi dapat membantu pekerjaan pengguna secara efisien. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana sistem informasi dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan dan tugas pengguna secara efisien. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

#### **2) Keefektivan**

Keefektivan sistem informasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna dapat meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem tersebut. Keefektivan sistem informasi dapat dilihat dari kebutuhan atau tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai sesuai harapan atau target yang telah ditentukan.

#### **3) Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna dapat diukur melalui rasa puas yang dirasakan oleh pengguna dalam menggunakan sistem informasi akademik. Rasa puas yang dirasakan pengguna mengindikasikan bahwa sistem informasi (sisfo) telah berhasil memenuhi kebutuhan pengguna.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2. 1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti, Judul & Tahun	Variabel	Metode Analisis	Hasil Penelitian
1.	Suharno Pawirosumarto, Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem elearning. (2017)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem</li> <li>2. Kualitas informasi</li> <li>3. Kualitas layanan</li> <li>4. Kepuasan pengguna</li> </ol>	Uji Validitas, Reliabilitas dan Uji Asumsi Klasik	Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem e-learning.
2.	Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Merdeka Malang. (2017).	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem</li> <li>2. Kualitas informasi</li> <li>3. Kualitas layanan</li> <li>4. Kepuasan pengguna</li> </ol>	Analisis Deskriptif, Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akademik Universitas Merdeka Malang. <i>Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika</i> , 3(2).

3.	Amalia, S.M., & Pratomo, D. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). <i>eProceedings of Management</i> . (2016).	1. Kualitas Sistem Informasi 2. Kualitas Informasi 3. <i>Perceived Usefulness</i> 4. Kepuasan Pengguna	Analisis Regresi Linear Berganda, Uji Signifikansi t, Uji Sobel, Uji Analisis Jalur	Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness secara simultan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). <i>eProceedings of Management</i> , 3(2).
----	--	---	---	--

4	Fanji Farman, Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi dan <i>Website</i> Inkenas ( Study Kasus Pada PT Inkenas Agung) (2020)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem Informasi</li> <li>2. Kualitas Informasi</li> <li>3. Kepuasan Pengguna</li> </ol>	Analisi Regresi Linier Berganda, Uji Signifikansi t, Uji Signifikansi F, Koefisien Determinasi	Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi berpengaruh signifikan Kepuasan Pengguna Aplikasi dan <i>Website</i> Inkenas ( Study Kasus Pada PT Inkenas Agung)
5	Muhammad Irfan, Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna (Model Kesuksesan Sistem Informasi deLone dan McLean (2019)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem Informasi</li> <li>2. Kualitas Informasi</li> <li>3. Kualitas Pelayanan</li> <li>4. Kepuasan Pengguna</li> </ol>	Analisis Deskriptif, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t(parsial), Uji F(simultan), Koefisien Determinasi	Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna (Model Kesuksesan Sistem Informasi deLone dan McLean

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

## 2.3 Kerangka Berpikir

### 2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Didalam sebuah organisasi atau perusahaan, kualitas sistem informasi sangatlah penting bagi oraganisasi/perusahaan agar tercapainya kepuasan pengguna dalam proses memenuhi keperluan pengurusan administrasi pengguna diperusahaan/organisasi. Untuk mencapai kepuasan pengguna kualitas sistem informasi didalam sebuah organisasi/perusahaan, perusahaan/organisasi harus



memperlengkapi perusahaan sedemikian rupa dengan sistem informasi yang berkualitas untuk menunjang proses menuju kepuasan pengguna.

Penelitian Oktavia (2017:56) menjelaskan bahwa kualitas sistem informasi yang baik dan mutakhir akan mempengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi karena penggunaan sistem informasi yang berkualitas dapat membantu pengguna dalam segala kebutuhan administrasi, memproses informasi dan kebutuhan lainnya yang dibutuhkan untuk keperluan pengguna. Dengan begitu, pengguna akan merasakan manfaat dan kepuasan ketika menggunakan sistem informasi yang berkualitas.

### **2.3.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Dalam kegiatan operasional sehari-harinya pasti perusahaan/organisasi akan memberikan informasi yang berkualitas dan *up to date* kepada seluruh pengguna yang terkait dan yang menggunakan sistem informasi sehingga pengguna merasakan pengalaman yang nyaman dan *up date* serta kepuasan melalui sistem informasi yang ada tanpa harus pergi ke lokasi perusahaan/organisasi berada.

Penelitian Oktavia (2017:60) Kualitas informasi dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna karena kualitas informasi merupakan kualitas keluaran dari sistem informasi. Kualitas informasi berupa dokumen operasional laporan yang terstruktur yang memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut: relevan; tepat waktu; akurasi; kelengkapan; ringkas. Kualitas informasi merupakan model pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Semakin tinggi kualitas informasi yang dipahami oleh pemakai maka semakin sering mereka menggunakan sistem tersebut dan semakin puas mereka terhadap sistem. Pemakai sistem dalam menggunakan sistem informasi mengharapkan sebuah sistem yang berkualitas untuk memanfaatkan sistem tersebut dalam berbagai keperluan dan kebutuhan administrasi pengguna sistem.

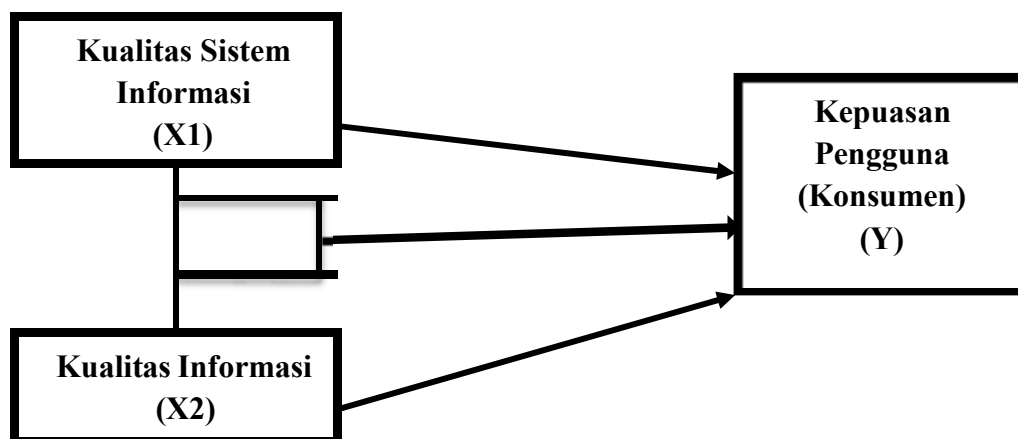
### **2.3.3 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Jika kualitas sistem informasi baik dalam sebuah perusahaan/organisasi maka akan berdampak baik terhadap kepuasan penggunanya. Dalam suatu

perusahaan/organisasi untuk menggapai kepuasan pengguna maka harus melihat juga kualitas informasi, jika kualitas informasinya baik, sangat relevan dan *up to date* maka dengan begitu pengguna akan mendapatkan informasi yang efektif. Di dalam suatu perusahaan/organisasi membutuhkan Kualitas Sistem Informasi yang baik, mumpuni dan mutakhir demi mengelola informasi-informasi yang berkualitas, relevan, penting, dan *up to date* untuk dapat menghasilkan kepuasan penggunanya.

Penelitian Tukino (2017:45) yang menyatakan bahwa kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Karena untuk mendapatkan kepuasan pengguna, perusahaan atau organisasi membutuhkan sistem informasi (sisfo) yang berkualitas dan informasi yang berkualitas.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dibentuk kerangka berfikir sebagai berikut:



**Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir**

## 2.4 Hipotesis

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas sistem informasi (sisfo) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo akademik di FEB UHN Medan.

2. Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo akademik di FEB UHN Medan.
3. Kualitas sistem informasi (sisfo) dan kualitas informasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo akademik di FEB UHN Medan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian asosiatif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan mengetahui hubungan dua variabel atau lebih Sugiyono (2017:57).

Sedangkan menurut Sugiyono (2017:8) pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel dan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

#### **3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai pada bulan Juni 2022 sampai dengan selesai. Lokasi penelitian ini dilakukan di Univeristas HKBP Nommensen Medan.

#### **3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Sampling Penelitian**

##### **3.3.1 Populasi**

Menurut Sugiyono (2017:80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari subjek dan objek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FEB UHN Medan yang berjumlah 1996 orang.

### 3.3.2 Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2017:81) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Dalam penentuan jumlah sampel, penulis menggunakan rumus Slovin dimana  $n = N/(d)^2 + 1$ .

$n$  = Sampel

$N$  = Populasi

$d$  = Nilai presisi 10% atau  $\text{sig.} = 0,1$

$n = N/(d)^2 + 1$

$n = 1996/1996(0,1)^2 + 1$

$n = 1996/19,96 + 1$

$n = 1996/20,96$

$n = 95$

Maka didapatilah jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah semua populasi sebanyak 95 orang yang akan dijadikan responden.

### 3.3.3 Teknik Sampling Penelitian

Dalam penelitian ini pengambilan sampel menggunakan metode *Stratified random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel yang dilakukan pada suatu populasi secara berlapis-lapis atau bertingkat. Pada teknik pengambilan sampel acak berstrata umumnya digunakan pada populasi yang memiliki unsur atau anggota yang tidak bersifat serta berstrata. Oleh sebab itu, setiap strata yang ada pada populasi harus bisa terwakili pada sampel (Hartono, 2017:95):

1. Mahasiswa aktif FEB UHN Medan
2. Sudah menggunakan sisfo untuk menyusun KRS.

No.	PRODI FEB UHN	POPULASI	JUMLAH SAMPEL
1.	Akuntansi	898	$(898:1996)*95 = 43$
2.	Adm. Perpajakan	88	$(88:1996)*95 = 4$
3.	Ekonomi Pembangunan	74	$(74:1996)*95 = 4$
4	Manajemen	936	$(936:1996)*95 = 44$
JUMLAH		1996	95

### **3.4 Jenis Data Penelitian**

#### **3.4.1 Data Primer**

Data Primer, Sanusi (2017:104) merupakan data yang dicatat dan dikumpulkan pertama kali oleh peneliti. Peneliti bisa lebih leluasa menghubungkan masalah penelitian yang diteliti dengan ketersediaan data dilapangan.

#### **3.4.2 Data Sekunder**

Data Sekunder, Sanusi (2017:104) merupakan data yang telah tersedia dan data yang telah dikumpulkan oleh pihak lain. Data sekunder ini selain tersedia di dalam perusahaan tempat penelitian dilakukan (data sekunder internal), data sekunder juga tersedia diluar perusahaan atau lokasi penelitian (data sekunder eksternal).

### **3.5 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data pada penelitian ini dengan menggunakan metode sebagai berikut:

1. Wawancara

Teknik pengambilan data dengan metode wawancara akan digunakan apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk bisa menemukan permasalahan yang harus diteliti, apabila peneliti juga ingin mengetahui hal dari responden secara mendalam dan respondennya dalam jumlah kecil atau sedikit Sugiyono (2017:137). Wawancara ini dilakukan agar bisa mendapatkan data untuk mengetahui permasalahan mengenai kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo akademik di FEB UHN Medan.

2. Kuesioner

Teknik pengumpulan data dengan metode kuesioner merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan pada responden agar dijawab oleh responden tersebut Sugiyono (2017:142). Pertanyaan yang akan diberikan pada responden berkaitan

dengan kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo akademik di FEB UHN Medan.

### 3. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang spesifik jika dibandingkan dengan teknik pengumpulan data wawancara dan kuesioner. Teknik pengumpulan data secara wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan karyawan, maka teknik pengumpulan data secara observasi tidak terbatas hanya pada karyawan namun pada obyek yang lain. Observasi ini dilakukan untuk mengetahui permasalahan mengenai kualitas sistem informasi dan kualitas informasi terhadap kepuasan mahasiswa sebagai pengguna sisfo akademik di FEB UHN Medan.

### 3.6 Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah Skala *Likert*. Yang digunakan untuk mengukur pendapat, sikap dan persepsi seorang maupun sekelompok orang tentang fenomena sosial Sugiyono (2017:93). Pada penelitian ini, fenomena sosial telah ditetapkan oleh peneliti yang selanjutnya disebut dengan variabel penelitian.

Variabel yang akan diukur dengan skala *Likert* dijabarkan menjadi indikator variabel dan kemudian indikator dijadikan sebagai titik tolak agar peneliti dapat menyusun item-item instrumen yang berupa pertanyaan maupun pernyataan.

Setiap jawaban dari responden akan diberikan skor dengan ketentuan sebagai berikut:

**Tabel 3. 1**  
**Instrumen Skala Likert**

No.	Pertanyaan/Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Sugiyono (2017:94)

### 3.7 Defenisi Operasional Variabel Penelitian

Diperlukan untuk menyamakan asumsi-asumsi terhadap permasalahan yang akan dibahas. Ada dua variabel yang digunakan penulis dalam penelitian ini, yaitu variabel dependen dan variabel independen

**Tabel 3. 2**  
**Definisi dan Indikator Setiap Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Sistem Informasi (X1)	Kualitas sistem informasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem itu sendiri (Davis, dalam Setyono 2017:23)	1. Kenyamanan Akses 2. Keluwesan Sistem( <i>Flexibility</i> ) 3. Realisasi dari Ekspektasi-ekspektasiPemakai 4. Kegunaan dari Fungsi-fungsi Spesifik 5. Keandalan Sistem( <i>Reliability</i> )	Skala <i>Likert</i>
Kualitas Informasi (X2)	Kualitas informasi (bahasa Inggris: <i>information quality</i> ) adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. (Petter dan Mc Clean dalam Utomo, 2017:22)	1. Kelengkapan ( <i>Completeness</i> ) 2. Relevan ( <i>Relevance</i> ) 3. Akurat ( <i>Accurate</i> ) 4. Ketepatan waktu ( <i>Timeliness</i> ) 5. Penyajian Informasi ( <i>Format</i> )	Skala <i>Likert</i>



Kepuasan Pengguna (Y)	Menurut Kotler dan Keller dalam Pawirosumarto (2017:30). Menyatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.	1. Efisiensi ( <i>efficiency</i> ), keefektifan ( <i>effectiveness</i> ), 2. Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ), 3. Kebanggaan menggunakan sistem ( <i>proudness</i> ).	Skala Likert
-----------------------	---	---	--------------

Sumber: Diolah oleh penulis, 2022

### 3.8 Uji Validitas dan Reliabilitas

#### 3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur ukuran ketepatan dan kecermatan suatu variabel. Alat ukur dalam penelitian ini adalah kuesioner. Menurut Sugiyono (2017:38) suatu instrumen yang valid berarti bahwa alat ukur yang digunakan untuk mengukur itu valid. Valid berarti bahwa instrumen bisa digunakan untuk mengukur apa saja yang seharusnya diukur.

Uji validitas ini dilakukan di FEB Universitas HKBP Nommensen Medan dengan menyebarkan kuesioner pada mahasiswa. Uji Validitas dalam penelitian ini menggunakan metode korelasi *Product Moment Pearson* dengan menggunakan program *SPSS for windows* dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioner penelitian dinyatakan valid.
2. Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$  dengan taraf signifikan 0,05, maka pertanyaan maupun pernyataan dalam kuesioener penelitian dinyatakan tidak valid.

#### 3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur suatu ukuran variabel (dipercaya dan diandalkan). Menurut Sugiyono (2017:38) suatu instrumen yang dikatakan reliabel adalah suatu instrumen yang jika digunakan beberapa kali

atau berulang untuk mengukur suatu objek yang sama, maka akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Cronbach Alpha* dengan menggunakan program SPSS for windows untuk pengujian dengan batas 0,6. Kriteria pengujian reliabilitas sebagai berikut:

1. Jika nilai alpha berada diatas 0,60, maka data sudah reliabel.
2. Jika nilai alpha berada dibawah 0,60, maka data tidak reliabel.

### **3.9 Uji Asumsi Klasik**

#### **3.9.1 Uji Normalitas**

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi dari data yang diteliti memiliki distribusi normal atau tidak. Perhitungan uji normalitas ini menggunakan uji *One Sample Kolmogorov-Smirnov* dengan dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan variabel lebih besar dari 0,05 maka data berdistribusi normal.
2. Jika nilai signifikan variabel lebih kecil dari 0,05 maka data berdistribusi tidak normal.

#### **3.9.2 Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika varian dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas dan jika berbeda maka disebut dengan heteroskedastisitas. Dalam uji ini menggunakan *Scatter Plot* untuk menentukan apakah terdapat heteroskedastisitas atau tidak.

#### **3.9.3 Uji Multikolinieritas**

Uji ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui ada hubungan atau tidak ada hubungan antara variabel bebas (variabel *independent*). Uji multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance*. Dasar keputusan multikolinieritas dengan *Tolerance* adalah:

1. Jika nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 maka tidak terjadi multikolinieritas

2. Jika nilai *Tolerance* lebih kecil atau sama dengan 0,10 maka terjadi multikolinieritas

### 3.10 Metode Analisis Data

#### 3.10.1 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deksripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (mean), nilai maksimum dan nilai minimum. Nilai rata-rata digunakan untuk memperkirakan besar rata-rata populasi yang diperkirakan dari sampel penelitian. Nilai maksimum–minimum digunakan untuk melihat maksimum dan minimum populasi dari sampel. Hal ini perlu dilakukan untuk melihat gambaran keseluruhan dari sampel yang berhasil dikumpulkan dan memenuhi syarat untuk dijadikan sampel penelitian. Analisis Regresi Linier Berganda

Metode analisis data pada penelitian ini menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan regresi yang dipakai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan Pengguna
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub> = Koefisien regresi variabel kualitas sistem informasi (sisfo)
- b<sub>2</sub> = Koefisien regresi variabel kualitas informasi
- X<sub>1</sub> = Kualitas sistem informasi
- X<sub>2</sub> = Kualitas informasi
- e = Standar error

#### 3.10.2.1 Uji Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh dari hasil regresi masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat apakah signifikan atau nyata. Uji t dalam penelitian ini melihat nilai signifikan dengan nilai alpha ( $\alpha$ ) = 5% atau 0,05. Dengan bentuk pengujian sebagai berikut:

1. Ho: b<sub>1</sub> dan b<sub>2</sub> = 0, variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan

pengguna.

2.  $H_a: b_1 \text{ dan } b_2 > 0$ , variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap variabel kepuasan pengguna.

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.10.2.2 Uji Simultan (F)

Uji Simultan dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh nyata secara bersamaan antara kualitas sistem informasi (sisfo) dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan nilai alpha ( $\alpha$ ) sebesar 5% atau 0,05. Dengan bentuk pengujian sebagai berikut:

1.  $H_0: b_1 \text{ dan } b_2 = 0$ , variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna.
2.  $H_a: b_1 \text{ dan } b_2 \neq 0$ , variabel kualitas sistem informasi dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna.

Dengan kriteria pengujian sebagai berikut:

1. Jika nilai signifikan  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Jika nilai signifikan  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.10.2.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi (adjusted R Square) digunakan untuk melihat kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat dan proporsi variasi dari variabel terikat yang diterangkan oleh variasi dari variabel-variabel bebas. Jika adjusted  $R^2$  yang diperoleh dari hasil perhitungan menunjukkan semakin besar (mendekati satu), maka dapat dikatakan bahwa sumbangan dari variabel bebas terhadap variasi variabel terikat semakin besar. hal ini berarti model yang digunakan semakin besar. (Ghozali, 2016). Koefisien determinasi menunjukkan sejauh mana kontribusi variabel bebas dalam model regresi mampu menjelaskan variasi dari variabel terikatnya. Koefisien determinasi dapat dilihat melalui nilai *R-square* ( $R^2$ ) pada tabel *Model Summary*. Menurut Ghozali (2016) nilai koefisien determinasi yang kecil memiliki arti bahwa kemampuan variabel –

variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, Sebaliknya jika nilai mendekati 1 (satu) dan menjauhi 0 (nol) memiliki arti bahwa variabel – variabel independen memiliki kemampuan memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen (Ghozali, 2016).

