

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY* DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIMTIK
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Nama : Agung Nurwidodo Saputro
NIM : 16414001
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2023

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY* DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIMTIK
DI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Nama : Agung Nurwidodo Saputro
NIM : 16414001
Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO


2023

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *System Quality*, *Information Quality* dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pengguna SIMTIK Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
Nama : Agung Nurwidodo Saputro
N I M : 16414001
Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 02 Juni 1998
Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Pembimbing I


Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 0025057401

Pembimbing II


Tegoeh Hari A., SE., MM
NIDN. 0705106702


Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 197605082005011002

Dosen Penguji :


Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 0025057401


Dr. Sri Hartono, SE., MM
NIDN. 0730127002


Wahna Widhianingrum, SP. MM
NIDN. 0707118602

ABSTRAK

Kepuasan pengguna menekankan pada persepsi pengguna terhadap sistem informasi, dan bukan pada aspek teknik sistem tersebut. Kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur besarnya kesenjangan (*gap*) yang mungkin terjadi Kualitas sistem yang mudah digunakan, memberikan manfaat besar dan akan meningkatkan kinerja apabila pengguna sistem menaruh kepercayaan pada sistem tersebut. Kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kualitas layanan mencakup keahlian, pengalaman, dan kemampuan staf pendukung .Penelitian ini menganalisa pengaruh *sistem quality*, *information quality* dan *service quality* terhadap kepuasan pengguna SIMTIK di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Jenis Penelitian Ini Adalah Field Research.

Data Menggunakan Hasil angket pengguna. Berdasarkan data analisis Variabel *System quality* (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Variabel *Information quality* (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Variabel *Service quality* (X3) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Variabel *System quality* (X1), *Information quality* (X2) dan *Service quality* (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kata kunci : Kepuasan pengguna SIMTIK, Universitas Muhammadiyah Ponorogo



ABSTRACT

User satisfaction emphasizes user perceptions of information systems, and not on the technical aspects of the system. User satisfaction is used to measure the size of the gap (gap) that may occur. The quality of the system is easy to use, provides great benefits and will improve performance if system users have confidence in the system. Information quality has a significant positive effect on user satisfaction of information systems. Service quality includes expertise. This research analyzes the effect of quality, information quality and service quality systems on the satisfaction of SIMTIK users at the University of Muhammadiyah Ponorogo. This type of research is Field Research. Data Using the results of a user questionnaire. Based on the variable analysis data System quality (X1) partially has a significant effect on the satisfaction of users of SIMTIK Muhammadiyah University of Ponorogo. Information quality variable (X2) partially has a positive and significant effect on user satisfaction of SIMTIK Muhammadiyah University of Ponorogo. Service quality variable (X3) partially has a significant effect on user satisfaction of SIMTIK Muhammadiyah University of Ponorogo. Variable System quality (X1), Information quality (X2) and Service quality (X3) together have a significant positive effect on user satisfaction of SIMTIK Muhammadiyah University of Ponorogo.

Keywords: Satisfaction of SIMTIK users, Muhammadiyah Ponorogo University



KATA PENGANTAR

Puji syukur alhamdulillah peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT telah melimpahkan rahmat, hidayah serta karunia-Nya. Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan para sahabat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *Pengaruh System Quality, Information Quality Danservice Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Simtik Di Universitas Muhammadiyah Ponorogo*. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Keluarga besar peneliti, untuk Bapak dan Ibu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil serta doa yang tiada henti-hentinya.
2. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberi kesempatan dan fasilitas kepada kami untuk menempuh perkuliahan S1 Akuntansi.
3. Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Dr. Heri Wijayanto, MM selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan semangat dan arahan guna terselesaikannya skripsi ini.
5. Tegoeh Hari A, SE.MM selaku Pembimbing 2 dan Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
6. Seluruh Bapak dan Ibu dosen, seluruh staf administrasi Fakultas Ekonomi dan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.

7. Teman-teman S1 manajemen yang selalu memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta doa dan kebersamaan yang tidak terlupakan.
8. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan peneliti. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati peneliti mengharap kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya peneliti berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi para peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Ponorogo, 2023

Peneliti



Agung Nurwidodo Saputro
16414001

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademi di suatu institusi pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atas pendapat yang pernah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka.

Ponorogo,

2023

Peneliti



Agung Nurwidodo Saputro
16414001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Landasan Teori	6
B. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	26
A. Ruang Lingkup	26
B. Populasi dan Sampel	26
C. Teknik Pengumpulan Data	29
D. Definisi Operasional Variabel	29
E. Validasi Instrumen	33
F. Reabilitas Instrumen	33
G. Metode Analisa Data	35
H. Pengujian Hipotesis	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	41
A. Profil Universitas Muhammadiyah Ponorogo	41
B. Hasil Penelitian	45
C. Analisa dan Uji Hipotesis	66
D. Pembahasan	77

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	80
A. Kesimpulan	80
B. Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN	84



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Kisi-Kisi Variabel Kualitas Sistem	32
Tabel 2	Kisi-Kisi Variabel Kualitas Informasi.....	33
Tabel 3	Kisi-Kisi Variabel Kualitas Layanan	33
Tabel 4	Pedoman Tingkat Keandalan Instrumen Koefisien Alfa Chronbach	34
Tabel 5	Reliabilitas Instrument Penelitian	34
Tabel 6	Interpretasi Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 7	Tanggapan Pengguna Terhadap System quality di SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo	47
Tabel 8	Deskripsi Data Variabel System Quality (X1).....	53
Tabel 9	Tanggapan Pengguna Terhadap Information Quality di SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo	54
Tabel 10	Deskripsi Data Variabel Information Quality (X2).....	58
Tabel 11	Tanggapan Pengguna Terhadap service quality di SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo	59
Tabel 12	Deskripsi Data Variabel Service Quality (X2)	62
Tabel 13	Tanggapan Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo	63
Tabel 14	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengguna SIMTIK di SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo	65
Tabel 15	Hasil Uji Validitas Instrument	67
Tabel 16	Hasil Uji Reliabilitas Instrument.....	68
Tabel 17	Hasil Uji Autokorelasi	71
Tabel 18	Ringkasan Hasil Regresi Berganda	72
Tabel 19	Koefisien Determinasi Regresi Berganda	73
Tabel 20	Koefisien Regresi Berganda	74
Tabel 21	Nilai Uji F regresi Berganda	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 2	P-Plot of residual standaraized residual.....	69
Gambar 3	Scatterplot	70

