

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SIMTIK  
(studipada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah  
Ponorogo)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi segaian syarat-syarat  
guna memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S-1)

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

NAMA : Gamal Zul Fahmi

NIM : 13413263

PROGRAM STUDI : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2017

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna SIMTIK (Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Gamal Zul Fahmi

NIM : 13413263

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diajukan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Studi Strata Satu (S-1)

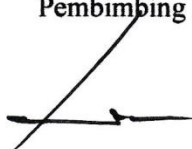
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo


Ponorogo, 18 Agustus 2017

Pembimbing II,

Pembimbing I,

  
(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)  
NIP. 19760508 200501 1 002

Mengetahui,

  
(Drs. Ec. Purwanto, MM)  
NIK. 19531024 199309 14

Dekan Fak. Ekonomi



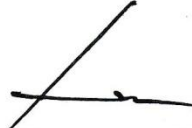
(Titi Rapini, SE, MM)


NIP. 19630505 199003 2003

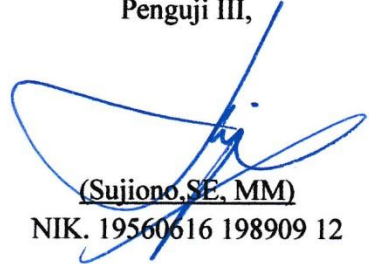
Penguji I,

Penguji II,

Penguji III,

  
(Hadi Sumarsono, SE, M.Si)  
NIP. 19760508 200501 1 002

  
(Dra. Umi Farida, MM)  
NIK. 19610110 199112 13

  
(Sujiono, SE, MM)  
NIK. 19560616 198909 12

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna SIMTIK (studi pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo).

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada Mahasiswa di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo sejumlah 93 responden dengan menggunakan teknik *purposive* sampling untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Dan Kepuasan Pengguna. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang berfungsi untuk membuktikan hipotesis penelitian. Hasil dari persamaan regresi linier berganda setelah diolah dengan menggunakan SPSS menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 0,254 + 0,198X_1 + 0,191X_2 + 0,183X_3 + \text{err}...$$

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan mempunyai pengaruh yang positif terhadap Kepuasan Pengguna SIMTIK di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Nilai R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,427 yang menunjukkan bahwa besarnya kemampuan variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Pelayanan dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pengguna sebesar 42,7%, Sedangkan sisanya sebesar 57,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

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

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Filosofi biji kopi”

Jika ingin mencium aroma biji kopi terbaik, maka siramlah biji kopi tersebut dengan air yang panas mendidih.

Artinya, kemampuan terbaik seseorang terkadang baru akan keluar ketika dalam tekanan yang luar biasa.

(Bambang Pamungkas, Cinta vs Tanggung Jawab)

*Skripsi ini saya persembahkan untuk::*

*Kedua orang tua saya, adik-adik saya, keluarga saya,*

*Kekasih saya, dan sahabat-sahabat saya,*

*Serta seluruh pihak yang selalu mendo'akan dan membantu saya.*

## KATA PENGANTAR

Dengan ini memanjatkan puji serta syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Terhadap Kepuasan Pengguna SIMTIK (Studi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Starta Satu (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselsaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama proses penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayah nya kepada kita semua.
2. Ayah dan Ibu selaku orang tua dan seluruh keluarga besarku, yang telah tulus mendo'akan dan memberikan motivasi untuk keberhasilan penelitian.
3. Drs. H. Sulton, M.Si, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

4. Titi Rapini, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Dra. Umi Farida, MM, selaku Ketua Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo
6. Hadi Sumarsono, SE, M,Si dan Drs. Ec, Purwanto, MM yang telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
8. Edi Kurniawan, ST, M.kom, selaku ketua LSPI yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi.
9. Rekan-rekan Mahasiswa Prodi Manajemen yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Ponorogo, 18 Agustus 2017

Penulis,

Gamal Zul Fahmi

NIM: 13413263

## PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

### KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertandatangan 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 akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo, 18 Agustus 2017



Gamal Zul Fahmi

NIM : 13413263

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Abstrak .....	iii
Motto Dan Persembahan .....	iv
Kata Pengantar .....	v
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	vii
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel .....	xi
Daftar Gambar.....	xiii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	7
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>9</b>
2.1. Tinjauan Pustaka .....	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran Dan Jasa.....	9
2.1.2. Bauran Pemasaran.....	11
2.1.3. Pemahaman Konsep Kualitas.....	13
2.1.4. Pengertian Pelayanan .....	14
2.1.5. Pelayanan Akademik.....	15
2.1.6. Perilaku Konsumen .....	15
2.1.7. Sistem Informasi .....	18
2.1.8. Kualitas Sistem .....	19
2.1.9. Kualitas Informasi.....	21
2.1.10. Kualitas Pelayanan .....	24



2.1.11. Kepuasan Pengguna .....	26
2.1.12. Sistem Informasi Akademik.....	28
2.2. Penelitian Terdahulu .....	29
2.3. Kerangka Pemikiran.....	31
2.4. Hipotesis.....	32
2.4.1. Hipotesis Penelitian.....	32
2.4.2. Perumusan Hipotesis.....	33
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
3.1. Metode Penelitian.....	36
3.1.1. Ruang Lingkup Penelitian.....	36
3.2. Populasi Dan Sampel .....	36
3.2.1. Populasi.....	36
3.2.2. Sampel.....	36
3.3. Metode Pengambilan Data .....	38
3.3.1. Data Primer .....	38
3.3.2. Data Sekunder .....	39
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	40
3.4.1. Variabel Terikat .....	40
3.4.2. Variabel Bebas .....	40
3.5. Metode Analisis Data.....	42
3.5.1. Uji Validitas .....	42
3.5.2. Uji Reliabilitas .....	43
3.7. Analisis Regresi .....	44
3.7.1. Analisis Regresi Berganda .....	44
3.7.2. Koefisien Determinasi.....	45
3.8. Uji Hipotesis .....	46
3.8.1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	46
3.8.2. Uji Hipotesis Secara Serempak (Uji F) .....	47

<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	48
4.1.1. Sejarah Singkat SIMTIK Universitas Muhammadiyah Ponorogo.....	48
4.1.2. Pola Akur SIMTIK.....	49
4.1.3. Gambaran Umum LPSI.....	50
4.1.4. Visi, Misi, Dan Tujuan.....	51
4.1.5. Stuktur Organisasi.....	53
4.2. Deskripsi Profil Responden.....	54
4.3. Deskripsi Jawaban Responden.....	57
4.3.1. Kualitas Sistem (X1).....	57
4.3.2. Kualitas Informasi (X2) .....	68
4.3.3. Kualitas Pelayanan (X3) .....	79
4.3.4. Kepuasan Pengguna (Y).....	90
4.4. Uji Validitas Dan Reliabilitas .....	98
4.4.1. Uji Validitas .....	98
4.4.2. Uji Reliabilitas .....	100
4.5. Analisis Regresi .....	101
4.5.1. Analisis Regresi Berganda .....	101
4.5.2. Koefisien Determinasi.....	104
4.6. Uji Hipotesis .....	105
4.6.1. Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji T).....	105
4.6.2. Uji Hipotesis Secara Serempak (Uji F).....	110
4.7. Pembahasan.....	112
<b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>121</b>
5.1. Kesimpulan .....	121
5.2. Saran.....	123

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	54
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Semester .....	55
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jurusan.....	56
Tabel 4.4 Deskripsi Kualitas Sistem .....	57
Tabel 4.5 Mahasiswa dapat dengan mudah menggunakan SIMTIK .....	59
Tabel 4.6 SIMTIK dapat diandalkan dalam menghasilkan informasi akademik yang dibutuhkan Mahasiswa .....	60
Tabel 4.7 SIMTIK memiliki kecepatan akses yang optimal dalam menelusur informasi yang dibutuhkan .....	62
Tabel 4.8 Mahasiswa dapat mengakses SIMTIK dengan beberapa perangkat Selain komputer .....	63
Tabel 4.9 Mahasiswa tidak khawatir terhadap keamanan data dan informasi yang tersimpan dalam SIMTIK .....	65
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem.....	66
Tabel 4.11 Deskripsi Kualitas Informasi .....	69
Tabel 4.12 Informasi yang dihasilkan SIMTIK lengkap .....	70
Tabel 4.13 Penyajian informasi yang dihasilkan SIMTIK mudah dipahami Mahasiswa .....	71
Tabel 4.14 SIMTIK menghasilkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan Mahasiswa.....	73
Tabel 4.15 Mahasiswa mendapatkan informasi yang akurat dan jelas .....	74
Tabel 4.16 Informasi yang dihasilkan SIMTIK tepat waktu .....	76
Tabel 4.17 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi .....	77
Tabel 4.18 Deskripsi Kualitas Pelayanan.....	79
Tabel 4.19 Layanan yang diberikan Penyedia SIMTIK dapat diandalkan .....	80

Tabel 4.20	Penyedia SIMTIK mampu dengan cepat memberikan pelayanan kepada Mahasiswa .....	82
Tabel 4.21	Penyedia SIMTIK menguasai pengetahuan yang dibutuhkan jika Mahasiswa mengalami kesulitan.....	83
Tabel 4.22	Penyedia SIMTIK memahami masalah Mahasiswa dan bertindak demi kepentingan mahasiswa perihal SIMTIK.....	85
Tabel 4.23	Penyedia SIMTIK memberikan fasilitas yang menarik.....	87
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Pelayanan .....	99
Tabel 4.25	Deskripsi Kepuasan Pengguna.....	90
Tabel 4.26	SIMTIK dapat membantu proses akademik Mahasiswa secara Efisien .....	91
Tabel 4.27	SIMTIK dapat membantu Mahasiswa secara efektif terkait dengan akademik yang dibutuhkan .....	93
Tabel 4.28	Kinerja SIMTIK memuaskan Mahasiswa sesuai yang diharapkan .....	95
Tabel 2.29	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna.....	96
Tabel 4.30	Rangkuman Hasil Uji Validitas .....	99
Tabel 4.31	Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas.....	100
Tabel 4.32	Output Analisis Regresi Berganda.....	102
Tabel 4.33	Output Nilai Koefesein Determinasi ( $R^2$ ).....	104
Tabel 4.34	Uji t .....	105
Tabel 4.35	Uji f .....	110

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Pola alur SIMTIK.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi LPSI .....	53
Gambar 4.3 Kurva daerah penolakan Ho dan penerimaan Ha.....	106
Gambar 4.4 Kurva daerah penolakan Ho dan penerimaan Ha.....	108
Gambar 4.5 Kurva daerah penolakan Ho dan penerimaan Ha.....	109
Gambar 4.6 Kurva daerah penolakan Ho dan penerimaan Ha.....	111

