

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *SERVICE QUALITY*, DAN
INFORMATION QUALITY TERHADAP *USER SATISFACTION* SIMTIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**



2021

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *SERVICE QUALITY*, DAN
INFORMATION QUALITY TERHADAP *USER SATISFACTION* SIMTIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**



SKRIPSI

Diajukan sebagai syarat untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat

Guna memperoleh Gelar Sarjana Program Srata Satu (S-1)

pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yulianti

Nim : 16413987

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *System Quality*, *Service Quality*, dan *Information Quality* Terhadap *User Satisfaction* Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Nama : Yulianti

NIM : 16413987

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 Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 06 Agustus 2021

Pembimbing I



Dr. Heri Wijavanto, ST., MM., M.Kom

NIDN. 0025057401

Pembimbing II



La Ode Sugianto, S.Pd., MM

NIDN. 0730068503

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si

NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji :

Ketua



Dr. Heri Wijavanto, ST., MM., M.Kom

NIDN. 0025057401

Sekretaris



Adi Santoso, SE., MM

NIDN. 0727119903

Anggota



Titis Purwaningrum, SE., MM.A

NIDN. 0704047001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh System Quality, Service Quality dan Information Quality Terhadap User Satisfaction Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Hiotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (1). System Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, (2). Service Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, (3). Information Quality berpengaruh terhadap User Satisfaction Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo, (4). System Quality, Service Quality, dan Information Quality secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap User Satisfaction Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Populasi dalam penelitian ini adalah 4408 orang responden (Mahasiswa) Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Untuk mencari sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus Slovin dan akhirnya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 98 Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang masih aktif menggunakan Simtik. Metode analisis data yang digunakan yaitu regresi linear berganda dengan bantuan SPSS.

Universitas Muhammadiyah Ponorogo merupakan lembaga pendidikan tinggi swasta di kabupaten Ponorogo Jawa Timur. Universitas Muhammadiyah Ponorogo dibantu LPSI yang menguasai bagian sistem informasi dengan membentuk situs yang dapat diakses yaitu: www.umpo.ac.id. Tujuan disediakan Sistem Informasi Akademik (SIMTIK) untuk membantu mahasiswa dalam mengakses informasi akademik sehingga dapat menentukan keputusan akademiknya secara mandiri.

SIMTIK awalnya disusun tahun 2005 dengan adanya program Blog Grand dari Dikti, Blog Grand ini dikhususkan untuk meningkatkan program aplikasi yang ada di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dan Universitas Muhammadiyah Ponorogo menggunakan dana hibah Blog Grand untuk membuat sistem informasi kemahasiswaan yang berbasis komputer, biasa disebut SIMTIK. Sedangkan mulai digunakan dan berjalannya SIMTIK pada tahun 2006 yang bersifat online dengan tujuan memudahkan mahasiswa untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan kebutuhan akademis. Informasi dapat diakses melalui komputer mana saja atau bahkan telepon seluler yang tersambung dengan jaringan Universitas Muhammadiyah Ponorogo apabila diketahui nama akun dan kata sandi yang dibutuhkan.

Kata kunci: System Quality, Service Quality, Information Quality dan Kepuasan Pengguna.

PERYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : YULIANTI

Nim : 16413987

Fakultas/prodi : Ekonomi/Manajemen

Menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Institusi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali isecara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo 30 Agustus 2021



Yulianti

NIM. 16413987

MOTTO

“Hargai Orang Tuamu, Bahagiakan Orang Tuamu Maka Hidupmu Akan Bermakna, Restunya adalah Kemudahanmu Dalam Melangkah”



PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobil'amin

Syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia serta do'a dan dukungan dari orang-orang tercinta, sehingga skripsi yang berjudul **“PENGARUH SYSTEM QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN INFORMATION QUALITY TERHADAP USER SATISFACTION SIMTIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYH PONOROGO”**

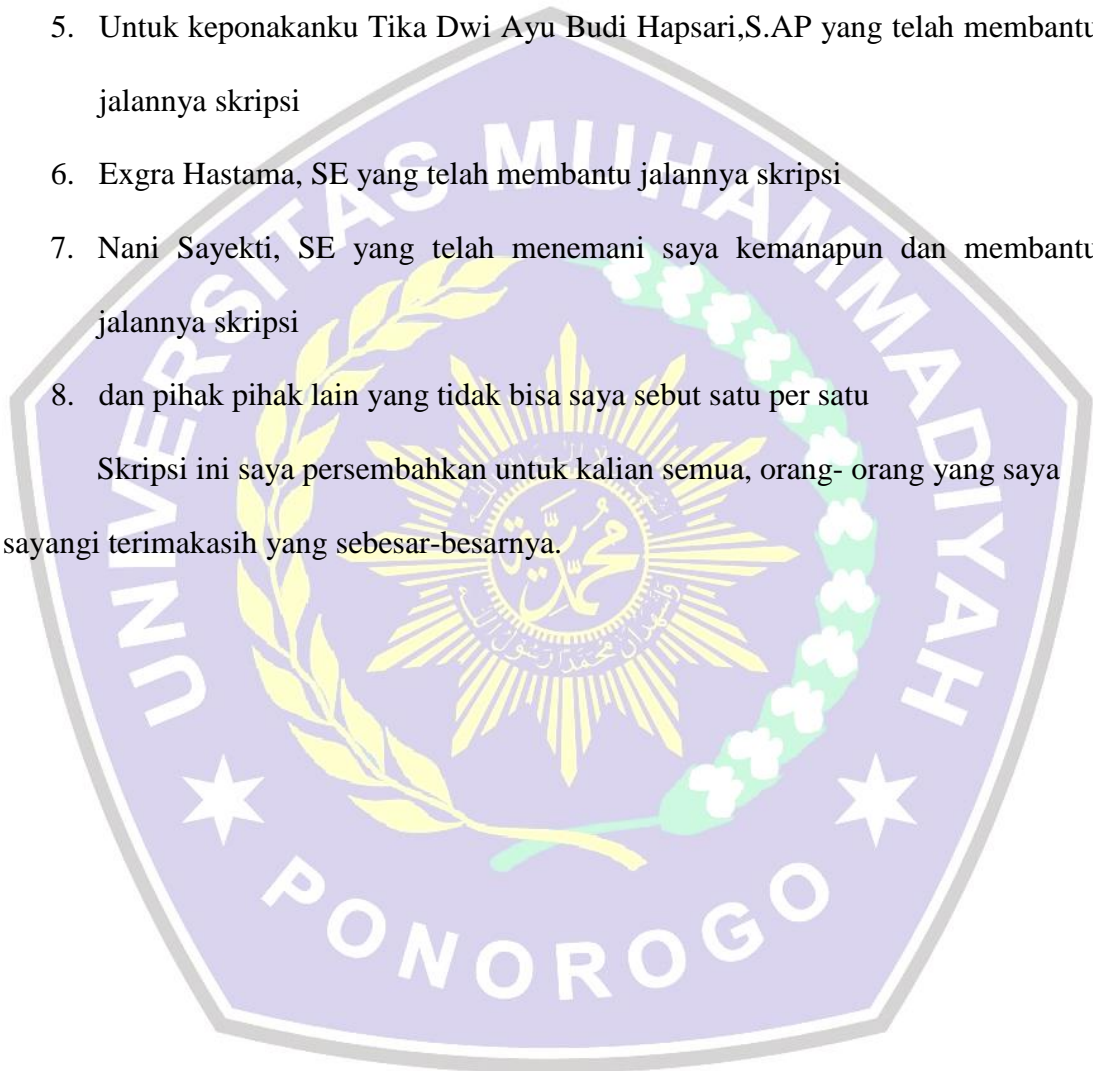
Skripsi ini disusun dalam rangka untuk memenuhi tugas dan melengkapi syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Dalam menyusun skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan Rahmat, Taufik serta Hidayah-nya juga telah memberikan kesehatan serta umur panjang kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta, Bapak Maji dan Ibu Kartini yang sudah memberikan dukungan, doa dan materil. Tanpa beliau saya tidak akan sampai di titik ini.
3. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom dan Bapak La Ode Sugianto,S.Pd., MM selaku pembimbing terima kasih atas kesedian serta

kesabaran yang bapak berikan kepada saya ketika bimbingan, saran serta motivasi dalam proses penyelesaian skripsi ini. tanpa bapak pembimbing saya juga tidak akan dapat seperti ini.

4. Untuk calon Suamiku Dwi Agus P dan Calon Mertuaku Ibu Sri yang sudah memberikan do'a motivasi serta dukungannya.
5. Untuk keponakanku Tika Dwi Ayu Budi Hapsari,S.AP yang telah membantu jalannya skripsi
6. Exgra Hastama, SE yang telah membantu jalannya skripsi
7. Nani Sayekti, SE yang telah menemani saya kemanapun dan membantu jalannya skripsi
8. dan pihak pihak lain yang tidak bisa saya sebut satu per satu

Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua, orang- orang yang saya sayangi terimakasih yang sebesar-besarnya.



KATA PENGANTAR

Assalamua'laikum Warohmatullohi Wabarokatuh

Pujisyukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, taufik serta hidayah-Nya sehingga dengan segala kemampuan serta kesungguhan hati, maka terselesaikanlah penyusunan skripsi untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagian syarat-syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Progam Strata Satu (S-1) Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dengan judul **“PENGARUH SYSTEM QUALITY, SERVICE QUALITY, DAN INFORMATION QUALITY TERHADAP USER SATISFACTION SIMTIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYH PONOROGO”** dengan tiada halangan suatu apapun.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselasaikan dengan baik tanpa dukungan, bimbingan, bantuan, serta do'a dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis hendak menyampaikan terima kasih kepada:

- 1 Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom selaku dosen pembimbing I, atas segala arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan lancar.
- 2 Bapak La Ode Sugianto, S.Pd., M.M. Selaku dosen pembimbing II, atas segala arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan Baik dan lancar.

- 3 Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan selama penulis menuntut ilmu di Universitas Muhammadiyah Ponorogo
- 4 Kedua orang tua yang selalu memotivasi, nasihat, semangat, do'a yang tiada henti, dan dukungan selama ini.
- 5 Semua pihak dan teman-teman yang tidak bisa disebutkan penulis satu per satu, yang banyak memberikan bantuan sampai selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini dimasa akan datang.

Ponorogo, 30 Agustus 2021

Penulis

(Yulianti)

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| TANDA PERSETUJUAN | iii |
| ABSTRAK..... | iv |
| PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK..... | v |
| MOTO..... | vi |
| PERSEMBAHAN | vii |
| KATA PENGANTAR..... | ix |
| DAFTAR ISI | xi |
| DAFTAR TABEL | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 7 |
| C. Tujuan dan Manfaat Penelitian | 7 |
| 1. Tujuan Penelitian | 7 |
| 2. Manfaat penelitian | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Landasaan Teori..... | 9 |
| 1. Manajemen Pemasaran | 9 |
| 2. Pengertian Bauran Pemasaran | 10 |
| 3. System Quality..... | 11 |
| 4. Service Quality | 16 |

| | |
|--|-----------|
| 5. Information Quality | 20 |
| 6. User Satisfaction | 30 |
| B. Penelitian Terdahulu | 41 |
| C. Kerangka Pemikiran | 44 |
| D. Hipotesis | 44 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 48 |
| A Ruang Lingkup Penelitian | 48 |
| B Populasi dan Sampel | 48 |
| C Metode pengambilan data | 50 |
| D Definisi Operasional Data | 51 |
| E Metode Analisis Data | 54 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 59 |
| A. Hasil Penelitian | 59 |
| B. Analisis dan Pembahasan | 63 |
| C. Analisis Data | 72 |
| D. Pembahasan Hasil Penelitian | 78 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 81 |
| A. Kesimpulan | 81 |
| B. Saran | 83 |
| DaftarPustaka | 85 |
| Lampiran-lampiran | 87 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1. Penelitian Terdahulu | 42 |
| Tabel 2. Pengumpulan Data | 64 |
| Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 65 |
| Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 66 |
| Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Fakultas | 66 |
| Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap Variabel System Quality | 67 |
| Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Service Quality | 68 |
| Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Variabel Information Quality | 69 |
| Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Variabel User Satisfaction | 70 |
| Tabel 10. Rata-Rata Variabel X | 71 |
| Tabel 11. Hasil Uji Validitas | 72 |
| Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas | 73 |
| Tabel 13. Analisis Regresi Linier Berganda | 74 |
| Tabel 14. Hasil Koefisien Determinasi | 75 |
| Tabel 15. Hasil Uji T | 76 |
| Tabel 16. Hasil Uji F | 78 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1. Kerangka Pemikiran..... | 45 |
| Gambar 2. Logo Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo | 62 |
| Gambar 3. Tampilan Simtik Universitas Muhammadiyah Ponorogo..... | 63 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|-----|
| Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian | 88 |
| Lampiran 2. Hasil Tabulasi Jawaban Responden | 94 |
| Lampiran 3. Uji Validitas dan Reliabilitas | 97 |
| Lampiran 4. Uji Regresi Linear Berganda | 99 |
| Lampiran 5. Hasil Uji T | 99 |
| Lampiran 6. Hasil Uji F | 100 |
| Lampiran 7. T Tabel | 101 |
| Lampiran 8. R Tabel | 102 |
| Lampiran 9. F Tabel | 103 |

