

Skripsi

**PENINGKATAN KEPUASAN PEMAKAI BERBASIS KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP NET BENEFIT**

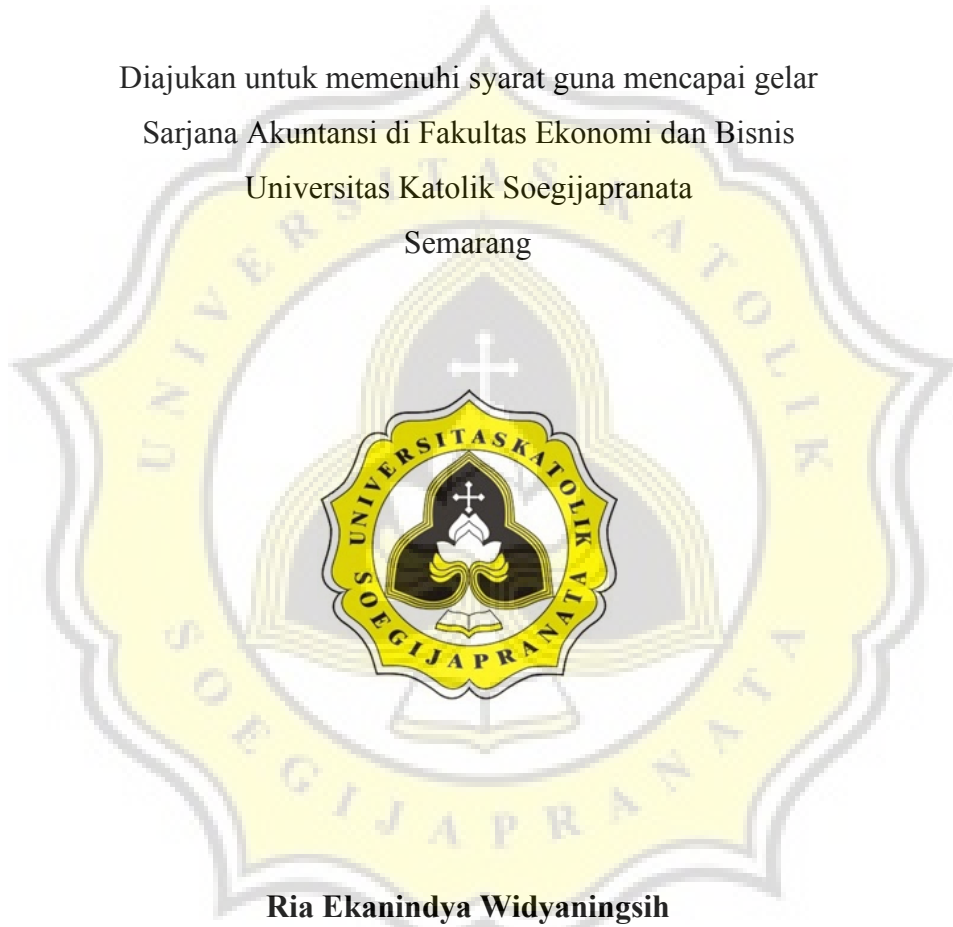
Studi pada Bank BPD Jawa Tengah Kota Semarang

Diajukan untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar

Sarjana Akuntansi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang



Ria Ekanindya Widyaningsih

12.60.0184

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Katolik Soegijapranata

Semarang

2016

Skripsi dengan judul:

**PENINGKATAN KEPUASAN PEMAKAI BERBASIS KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP NET BENEFIT**

Studi pada Bank BPD Jawa Tengah Kota Semarang

Oleh:

Ria Ekanindya Widyaningsih

12.60.0184

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 10 Oktober 2016

Pembimbing

Dr. A.A. Christmastuti, SE., M.Si., Akt.

Telah diterima dan disahkan oleh panitia penguji pada:

Kamis, 20 Oktober 2016 skripsi dengan judul:

**PENINGKATAN KEPUASAN PEMAKAI BERBASIS KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP NET BENEFIT**

Studi pada Bank BPD Jawa Tengah Kota Semarang

Oleh:

Ria Ekanindya Widyaningsih

12.60.0184

Tim Penguji

Drs. H. Hudi Prawoto, MM., Akt. G. Freddy Koeswoyo, SE., M.Si. Dr. A. A. Christmastuti, SE., M.Si., Akt.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Unika Soegijapranata

A. Sentot Suciarto, Ph.D

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PENINGKATAN KEPUASAN PEMAKAI BERBASIS KUALITAS SISTEM DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP NET BENEFIT
Studi pada Bank BPD Jawa Tengah Kota Semarang**

menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti plagiasi, manipulasi dan atau bentuk – bentuk kecurangan yang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi dalam bentuk apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Semarang, 10 November 2016

Yang menyatakan,

Ria Ekanindya Widyaningsih

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

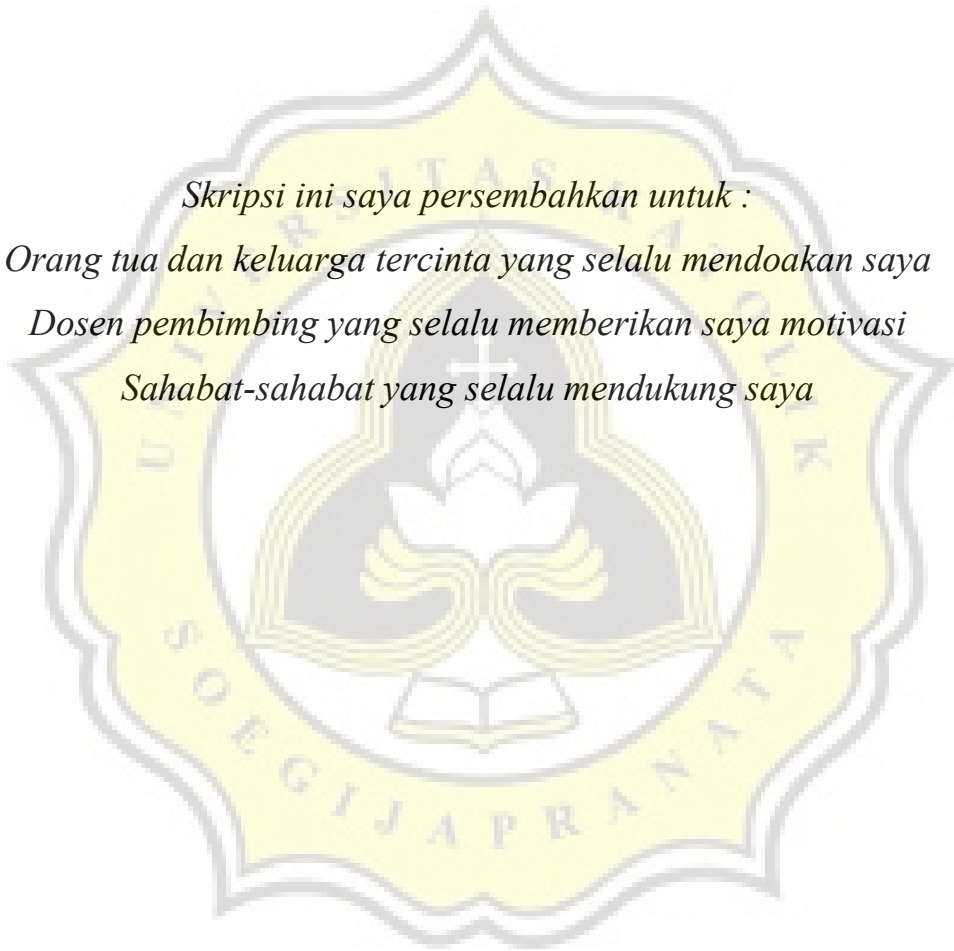
“Keberuntungan adalah perpaduan kesempatan dan kesiapan”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Orang tua dan keluarga tercinta yang selalu mendoakan saya

Dosen pembimbing yang selalu memberikan saya motivasi

Sahabat-sahabat yang selalu mendukung saya



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap *net benefit* dengan kepuasan pemakai sebagai variabel intervening di Bank BPD Jateng Kota Semarang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan bagian kredit Bank BPD Jateng dengan jumlah sampel sebesar 42 orang responden. Alat analisis yang digunakan adalah path analysis, dimana sebelumnya dilakukan uji validitas dan reliabilitas serta uji asumsi klasik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemakai, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pemakai. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kepuasan pemakai berpengaruh positif dan signifikan terhadap *net benefit*. Hasil penelitian menunjukkan jika kepuasan pemakai mampu menjadi variabel intervening antara kualitas sistem dengan *net benefit*, sedangkan kepuasan pemakai tidak mampu menjadi variabel intervening antara kualitas informasi dengan *net benefit*.

Kata kunci: Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pemakai dan net benefit.

ABSTRACT

This research aims to empirically examine the influence of the system quality and information quality on the net benefits to the user satisfaction as an intervening variable in Bank BPD Jateng of Semarang City. The population of this research is all employees of the Bank BPD Jateng with 42 respondents as its sample size. The analysis tool which is used is path analysis which previously tested its validity reliability and classic assumption test.

The result shows that the system quality has positive and significant impact on user satisfaction, while the information quality does not affect the user satisfaction. System quality, information quality and user satisfaction give positive and significant impact on the net benefit. The result shows that if the user satisfaction can be an intervening variable between system quality and the net benefit, while user satisfaction can't be an intervening variable between information quality and the net benefit.

Keyword: System quality, information quality, user satisfaction and net benefit.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa bahwa dengan rahmat dan karunia-Nya lah sehingga skripsi dengan judul "PENINGKATAN KEPUASAN PEMAKAI BERBASIS KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI TERHADAP NET BENEFIT: Studi pada Bank BPD Jawa Tengah Kota Semarang".

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata.

Menyadari bahwa dalam menyusun skripsi ini penulis membutuhkan banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa bimbingan, petunjuk, serta pemberian data-data yang terkait dalam pembuatan skripsi ini. Maka pada kesempatan ini perkenankanlah penulis untuk menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Bapak A. Sentot Suciarto, Ph.D atas ijinnya kepada penulis untuk menggunakan fasilitas yang ada di Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Dr. A.A. Chrismastuti, SE, M.Si, Akt selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu dan memberikan saran-saran pada penulis dalam pembuatan skripsi ini dan juga yang telah bersedia untuk membimbing penulis selama penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Hudi Prawoto, MM., Akt dan G. Freddy Koeswoyo, SE., M.Si. selaku dosen penguji I dan dosen penguji II yang telah memberi masukan hingga selesainya skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama menempuh studi di Universitas Katolik Soegijapranata.

5. Karyawan bagian kredit Bank BPD Jawa Tengah Kota Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian hingga akhir.
6. Kedua orang tua Dra Peniningsih dan Jumari Abdullah serta keluarga yang telah banyak memotivasi dan mendoakan hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
7. Sahabat-sahabat Terezia Rosa, Renata Arieska, Anindya, Gita Novira dan Arum Priza atas persahabatan yang terjalin selama penulis menyelesaikan studi.
8. Alexander Cahyo Wicaksono, SH., M.Kn. yang sudah memberikan dukungan dan semangat hingga selesainya penyusunan skripsi ini.
9. Semua pihak yang telah memberikan bantuannya dalam penyusunan skripsi ini dari awal hingga akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan karena kemampuan dan pengetahuan penulis yang terbatas. Semoga skripsi ini dapat berguna dan memberikan manfaat bagi para pembaca.

Semarang, 10 November 2016

Penulis

Ria Ekanindya Widyaningsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Kegunaan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Model DeLone dan McLean	9
2.2. Manfaat-manfaat bersih (Net Benefit).....	13
2.3. Kualitas Sistem	15
2.4. Kualitas Informasi	17
2.5. Kepuasan Pemakai	19
2.6. Hubungan Antar Variabel	20
2.6.1 Hubungan kualitas sistem dengan kepuasan pemakai.....	20
2.6.2 Hubungan kualitas informasi dengan kepuasan pemakai	21
2.6.3 Hubungan kualitas sistem dengan net benefit.....	22
2.6.4 Hubungan kualitas informasi dengan net benefit.....	23
2.6.5 Hubungan kepuasan pemakai dengan net benefit.....	24
2.7. Penelitian terdahulu	25
2.8. Kerangka Pemikiran.....	26

BAB III	METODE PENELITIAN	
3.1.	Populasi dan Sampel.....	27
3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3.	Metode Pengumpulan Data	29
3.4.	Metode Analisis Data	29
3.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	30
3.4.2	Analisis Kuantitatif.....	30
3.4.2.1	Uji instrumen.....	30
3.4.2.2	Uji Asumsi Klasik.....	31
3.4.2.3	Path Analisis.....	33
3.4.2.4	Pengujian Hipotesa.....	34
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1.	Deskripsi Obyek Penelitian.....	36
4.1.1	Karakteristik responden.....	36
4.1.2	Uji instrumen.....	38
4.1.3	Analisis deskriptif variabel.....	41
4.2.	Analisis Kuantitatif.....	46
4.2.1.	Uji asumsi klasik.....	46
4.2.2.	Metode path analisis.....	50
4.2.3.	Pengujian hipotesis.....	54
4.3.	Pembahasan.....	59
4.3.1	Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pemakai	59
4.3.2	Pengaruh kualitas informasi terhadap kepausan pemakai	61
4.3.3	Pengaruh kualitas sistem terhadap net benefit.....	62
4.3.4	Pengaruh kualitas informasi tehradap net benefit.....	63
4.3.5	Pengaruh kepuasan pemakai terhadap net benefit.....	64
BAB V	PENUTUP	
5.1.	Kesimpulan	66
5.2.	Saran	67

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Karakteristik responden.....	36
Tabel 4.2 Uji validitas KMO.....	38
Tabel 4.3 Uji validitas variabel.....	39
Tabel 4.4 Uji reliabilitas.....	40
Tabel 4.5 Tanggapan responden tentang kualitas sistem.....	41
Tabel 4.6 Tanggapan responden tentang kualitas informasi.....	42
Tabel 4.7 Tanggapan responden tentang kepuasan pemakai	44
Tabel 4.8 Tanggapan responden tentang net benefit	45
Tabel 4.9 Uji normalitas data model 1	46
Tabel 4.10 Uji normalitas data model 2.....	47
Tabel 4.11 Uji multikolinieritas model 1.....	48
Tabel 4.12 Uji multikolinieritas model 2.....	48
Tabel 4.13 Uji heteroskedastisitas (uji glejser) model 1.....	49
Tabel 4.14 Uji heteroskedastisitas (uji glejser) model 2.....	50
Tabel 4.15 Hasil persamaan regresi tahap 1.....	51
Tabel 4.16 Hasil persamaan regresi tahap 2.....	52
Tabel 4.17 Pengaruh langsung dan tidak langsung.....	57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean	12
Gambar 2.2 Kerangka pemikiran teoritis.....	26
Gambar 4.1 Analisis jalur variabel.....	56



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Data Mentah Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 2 Frequency Table
- Lampiran 3 Uji validitas
- Lampiran 4 Uji Reliabilitas
- Lampiran 5 Regression
- Lampiran 6 Tabel t & r product moment dengan signifikan 5 %
- Lampiran 7 Nilai – Nilai Untuk Distribusi F (F Tabel)

