

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM PADA HOTEL BERBINTANG 3-5 DI KOTA SEMARANG**



ERIKA VELIN MUNDING W

18.G1.0006

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2022

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM PADA HOTEL BERBINTANG 3-5 DI KOTA SEMARANG**

Diajukan dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Akutansi



ERIKA VELIN MUNDING W

18.G1.0006

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

2022

Skripsi dengan judul:

**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas
Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada Hotel Berbintang 3-5
di Kota Semarang**

Oleh:

Erika Velin Munding W

18.G1.0006

Disetujui dan diterima baik oleh pembimbing:

Semarang, 14 Februari 2022

Pembimbing



G.Freddy Koeswoyo, SE., M.Si., CPA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erika Velin Munding W

NIM : 18.G1.0006

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada Hotel Berbintang 3-5 di Kota Semarang”** tersebut bebas plagiasi. Akan tetapi apabila terbukti melakukan plagiasi maka bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Semarang, 14 Febuari 2022

Yang menyatakan,



Erika Velin Munding W



HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir: : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada Hotel Berbintang 3-5 di Kota Semarang

Diajukan oleh : Erika Velin Munding W

NIM : 18.G1.0006

Tanggal disetujui : 04 Maret 2022

Telah setuju oleh

Pembimbing : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Penguji 1 : Drs. Hudi Prawoto M.M.

Penguji 2 : Alexandra Adriani Widjaja S.E., M.SI.Ak. CPA

Penguji 3 : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Ketua Program Studi : G. Freddy Koeswoyo S.E., M.Si.

Dekan : Drs. Theodorus Sudimin M.S.

Halaman ini merupakan halaman yang sah dan dapat diverifikasi melalui alamat di bawah ini.

sintak.unika.ac.id/skripsi/verifikasi/?id=18.G1.0006

**HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Erika Velin Munding W

Program Studi : Akuntansi

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Jenis Karya : Skripsi

Menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Katolik Soegijapranata Semarang Hak Bebas Royalti Noneksklusif atas karya ilmiah yang berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada Hotel Berbintang 3-5 di Kota Semarang”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Katolik Soegijapranata berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk menyimpan, merawat, dan mempublikasikan tugas akhir ini selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya

Semarang, 14 Februari 2022

Yang menyatakan,



Erika Velin Munding W

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas kasih karunia dan kemurahan-Nya, sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Pada Hotel Berbintang 3-5 Di Kota Semarang” dapat terselesaikan untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus karena berkat-Nya yang melimpah dan karena kehendak-Nya penulis mampu dalam menjalankan proses pembuatan skripsi hingga selesai
2. Keluarga Papa, Ooh yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan juga untuk Mama *thankyou for always send your strong prayers from heaven.*
3. Bapak G.Freddy Koeswoyo, SE., M.Si., CPA selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, dan kesabaran, serta pikiran untuk membimbing penulis hingga menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Drs. Hudi Prawoto M.M dan Ibu Alexandra Adriani Widjaja S.E., M.SI.Ak. CPA selaku dosen penguji yang selalu memberikan masukan kepada penulis selama penyusunan skripsi
5. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katolik Soegijapranata Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan selama penulis menempuh studi.
6. Seluruh staff pengajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Katholik Soegijapranata Semarang yang telah membantu dalam proses administrasi dan memberikan informasi yang dibutuhkan.
7. Karyawan, HRD, serta owner di hotel yang bersedia mengorbankan waktu untuk mengisi kuesioner dan menjadi responden dalam penelitian ini.

8. Ciwi-ciwi ku tercinta : Helen dan Della yang telah menjadi sahabat terbaik penulis, banyak membantu memberikan informasi, dan mengajari banyak hal, bantuan dukungan dan doa. Thankyou guys see you on top.
9. Bunny Family Fans: Cik Elisa, Miracle, banyak memberikan masukan dan hiburan sehingga penulis menjadi lebih tenang dan percaya diri dalam menyelesaikan skripsi. Semangat mengejar bunny fams <3.
10. Teman-temanku tersayang : Cik Wenny, Evelyn, Isti, Michael, Hansen, Kevin, Cicik-cicik, dan Koko-koko yang banyak mendukung dan memberikan banyak informasi, dukungan jasmani maupun rohani.
11. Teman-teman kuliah : Milkha, Yeremia, Theo, Samuel, Willy banyak membantu dalam perkuliahan baik tugas ataupun kuis. Terimakasih sudah di carry
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih ada banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima segala saran dan kritik yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan.

Semarang, 14 Februari 2022

Yang menyatakan,



Erika Velin Munding W

ABSTRAK

Kemajuan teknologi informasi mengubah sistem akuntansi yang terdahulu sistem yang manual menjadi sistem yang terkomputerisasi. Perubahan sistem akuntansi yang manual menjadi terkomputerisasi memberikan banyak perubahan pada bisnis sekarang. Penelitian untuk menguji apakah kualitas sistem, informasi, dan layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Penelitian dilakukan dengan mengumpulkan data primer melalui penyebaran kuisioner, menggunakan model regresi linear berganda untuk menguji partisipan sebanyak 46 karyawan hotel berbintang 3-5 di Kota Semarang. Hasil dari penelitian menunjukan jika : (1) kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, untuk user sekarang bagaimana sistem mudah digunakan sudah tidak diperlukan lagi (2) kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem, semakin baik informasi yang dihasilkan semakin puas (3) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem, user mementingkan layanan garansi yang baik dan menganggap IT support hal yang biasa

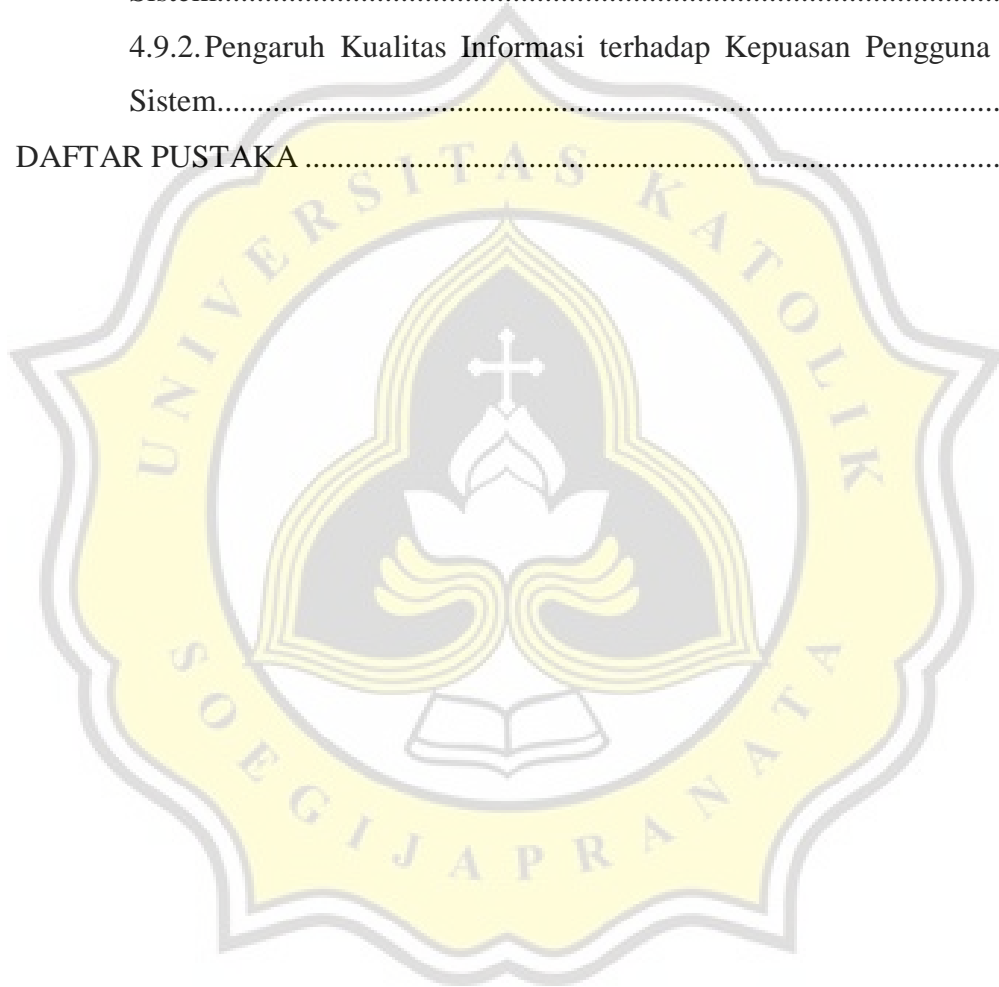
Kata Kunci :

Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	15
1.1 Latar Belakang.....	15
1.2 Perumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	18
1.4 Kerangka Pikir.....	20
BAB II.....	21
2.1 <i>End User Computing Satisfaction</i>	21
2.2 <i>Information System Success Model</i>	22
2.3 SIA.....	25
2.3.1 Pengertian SIA	25
2.3.2 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi.....	26
2.3.3 Komponen Sistem Informasi Akuntansi	27
2.4 Kualitas Sistem Informasi.....	28
2.5 Kualitas Informasi.....	29
2.6 Kualitas Layanan	30

2.7 Kepuasan Pengguna	31
2.8 Hipotesis	32
2.8.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.....	32
2.8.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.....	34
4.9.1. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.....	56
4.9.2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem.....	57
DAFTAR PUSTAKA	62



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Sampel Penelitian.....	36
Tabel 4. 1 Tabel Pengembalian Kuisisioner	43
Tabel 4. 2 Gambaran Umum dan Compare Mean Responden.....	44
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi.....	46
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kualitas Informasi	46
Tabel 4. 5 Uji Validitas Kualitas Layanan	46
Tabel 4. 6 Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	47
Tabel 4. 7 Uji Reliabilitas	48
Tabel 4. 8 Kategori Rentang Skala	49
Tabel 4. 9 Statistik Deskriptif	49
Tabel 4. 10. Statistik Deskriptif Kualitas Sistem Informasi.....	50
Tabel 4. 11. Statistik Deskriptif Kualitas Informasi.....	50
Tabel 4. 12. Statistik Deskriptif Kualitas Layanan	51
Tabel 4. 13. Statistik Deskriptif Kepuasan Pengguna.....	51
Tabel 4. 14. Uji Normalitas.....	52
Tabel 4. 15. Uji Heteroskedastisitas.....	53
Tabel 4. 16. Uji Multikolinearitas	53
Tabel 4. 17. Uji Model Fit (Uji F).....	54
Tabel 4. 18. Uji Koefisien Determinasi	54
Tabel 4. 19. Uji Hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir20



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER	65
LAMPIRAN 2 OUPUT SPSS.....	68
LAMPIRAN 3 TABULASI DATA RESPONDEN.....	78

