



## **Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model DeLone dan Mclean**

**Anggi Septi Utami<sup>1</sup>, Dian Hafidh Zulfikar<sup>2</sup>, Sri Rahayu<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Sains dan teknologi, Universitas Islam Negeri Raden Fatah, Palembang, Indonesia

Email:<sup>1</sup>anggiseptiutami@gmail.com,<sup>2</sup>dianhafidhzulfikar\_uin@radenfatah.ac.id,

<sup>3</sup>srirahayu@radenfatah.ac.id

### **Abstract**

SIMAKAD is applied to obtain all information related to activities in the computerized academic field within the Muhammadiyah University of Palembang. One of the keys to the success of an information system can be seen from user satisfaction with the system itself. SIMAKAD at Muhammadiyah University of Palembang there are several problems such as response from the system, frequent delays in the use process, profile photos do not appear, the help menu on the system experiences delays in response. This study uses the DeLone and McLean model. This study aims to determine what factors affect user satisfaction (User Satisfaction). The data obtained in the form of questionnaire data collected from respondents amounted to 350 respondents. The analysis used is multiple linear regression which includes partial t-test, namely the system quality variable obtained tcount of 4.288, information quality variable obtained tcount of 4.724, service quality variable obtained t-count of 4.652 and the F test simultaneously obtained Fcount of 75.593. From the results of these tests, it can be stated that the 4 hypotheses proposed have a significant influence on user satisfaction of academic information systems at Muhammadiyah University of Palembang.

**Keywords:** Simakad Universitas Muhammadiyah Palembang, *User Satisfaction*, Model *DeLone and McLean*.

### **1. PENDAHULUAN**

Teknologi informasi diperkirakan berkembang semakin luas sehingga bisa mempermudah setiap bidang pekerjaan baik dalam kemudahan waktu, jarak, serta akses. Penggunaan dari sistem informasi dapat dijadikan salah satu faktor untuk meningkatkan mutu dalam sebuah perguruan tinggi. Adanya keterkaitan terhadap peningkatan strategi kualitas akademik dan unggul memiliki tujuan supaya tercapainya keunggulan kompetitif sehingga bisa bersaing terhadap bidang perguruan tinggi lainnya. Sistem



informasi akademik merupakan hal sangat penting untuk di terapkan di lingkup perguruan tinggi. Karena Memberikan pelayanan yang bermutu tehadap mahasiswa sudah menjadi Prioritas yang utama bagi setiap perguruan tinggi [1].

Universitas Muhammadiyah Palembang ialah diantara perguruan tinggi swasta di palembang dimana mereka telah mengimplementasikan teknologi informasi di segala bidang, salah satunya yaitu dalam kegiatan akademik yakni SIMAKAD (sistem informasi akademik) yang diterapkan dari tahun 2016, yang mana memiliki peranan dibidang akademik yang dinilai sangat penting karena merupakan pusat data dari informasi yang menghubungkan kegiatan akademik secara terkomputerisasi. Terutama mahasiswa untuk mendapatkan informasi dan mengambil sebuah keputusan yang mana kedua itu saling berhubungan dengan kegiatan akademik meliputi KHS yaitu hasil nilai semester, KRS yaitu melakukan penentuan mata kuliah, informasi mengenai jadwal kuliah, informasi bayaran dan lainnya. untuk menjaga kerahasiaan setiap pengguna data informasi akademik ini sendiri hanya dapat di akses oleh admin, dosen dan mahasiswa dengan alamat domain dan halaman akses yang berbeda sesuai dengan kebijakan dan ketentuan yang telah diterapkan.

Menurut bapak taufik selaku pengelola SIMAKAD yakni suatu sistem pasti ada kekurangan ataupun kendalanya maka untuk itu perlu dilakukan peninjauan terhadap penggunanya yakni mahasiswa dan dosen. Berdasarkan hasil observasi awal dilakukan ke beberapa mahasiswa ditemukan beberapa permasalah yang mereka alami ialah yaitu yang banyak dialami menurut keluhan para mahasiswa sering sekali terjadi pada saat mengakses sistem informasi akademik sering terjadi kelambatan respon dari sistem sehingga membutuhkan waktu lama untuk masuk ke dalam sistem sehingga mahasiswa sering mengambil mata kuliah sering tidak tepat waktu dan tidak kebagian kelas sehingga kalau kelas sudah penuh mahasiswa harus melapor kembali supaya dapat dilakukan evaluasi ulang, yang kedua terdapat menu penambahan foto profil akan tetapi tidak adanya tampilan yang dirasa pengguna sangat di butuhkan untuk ditampilkan guna untuk melengkapi informasi mereka, kendala yang ketiga dilihat dari menu bantuan yang mana respon dari admin dirasa tidak cepat jika ada kendala membutuhkan berhari-hari baru direspon, Observasi awal juga dilakukan kepada beberapa dosen yang mewakili yakni menyatakan hal yang sama bahwa setiap mengakses

sistem sering terjadi kelambatan respon yang mengakibatkan mengganggu aktivitas dosen dalam penginputan nilai dan lainnya.

Pemaparan permasalahan diatas dari hasil observasi awal dilakukan kepada beberapa mahasiswa dan dosen yang mewakili untuk itu dikaitkan dengan model Delone and Mclean yang mana variabel digunakan meliputi kualitas sistem yakni kelambatan respon dirasa pengguna menghabat aktivitas mereka, kualitas informasi yakni foto profil yang tidak tampil serta bagian biodata tidak bisa diedit, kualitas pelayanan yakni menu bantuan yang mana setiap ada kendala tidak langsung direspon yang mana membutuhkan waktu berhari-hari baru direspon dan variabel kepuasan pengguna yang mana penerapan sistem diperlukan ditinjau dari penggunanya karena sistem belum sama sekali dilakukan analisis mengenai kepuasannya untuk itu model menggunakan model DeLone and McLean dan hanya mengadopsi 4 variabel dari model tersebut sesuai permasalahan hasil dari observasi awal dilakukan. Ada berbagai metode yang bisa diterapkan untuk mengukur kepuasan pengguna.[2] bisa diukur menggunakan sebagian metode yaitu Kano,EUCS,DeLone and McLean dan metode lainnya.Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sehingga faktor tersebut perlu diketahui untuk memungkinkan bagi manajemen dapat meminimalisir serta meningkatkan kinerja dari faktor tersebut.

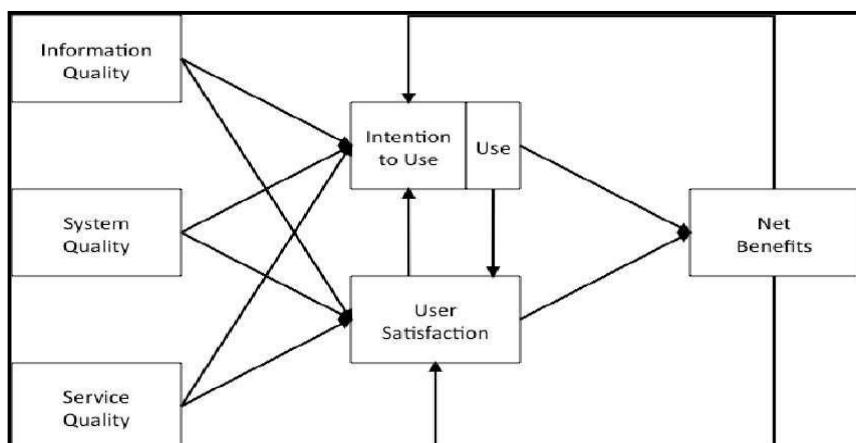
Dalam melakukan pengukur kepuasan pengguna adalah yang digunakan yaitu DeLone and McLean. Dipilihnya model tersebut, karena model ini dapat melakukan pengujian pada kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan pengguna.[3] Ada beberapa metode yang dilakukan dalam penelitian ini, akan tetapi metode tersebut tidak memiliki susunan yang sama dengan model DeLone and McLean.[4] Terdapat pendapat lain mengenai kelebihan Model ini cepat mendapat tanggapan karena model DeLone and McLean adalah model sederhana akan tetapi dianggap cukup valid untuk digunakan dalam suatu penelitian.[5] Penelitian sebelumnya mengenai pengujian terhadap model kesuksesan DeLone and McLean dilakukan Wiyati, 2016 Berdasarkan dua model yang digunakan menyatakan kedua hipotesis yang telah diajukan oleh si peneliti dapat dibuktikan dimana kualitas sistem serta kualitas informasi terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, Berbeda dengan penelitian dari Larasati & Andayani, 2019 baik dari segi kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pengujian hipotesis yang dilakukan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

karena disebabkan beberapa faktor. Bahkan dalam penelitian Budiartha, 2017 membuktikan secara empiris bahwa ketiga hipotesis yang diajukan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan penjelasan diatas digunakan 4 dimensi dari model Delone and Mclean berdasarkan pemaparan masalah diatas penelitian ini memiliki tujuan melihat faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMAKAD UMP berdasarkan model Delone and McLean dengan cara melakukan analisis terhadap hubungan kualitas sistem, informasi dan pelayanan terhadap kepuasan pengguna. Berdasarkan uraian diatas, dengan ini penulis melakukan penelitian mengenai "Analisis Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Muhammadiyah Palembang Menggunakan Model *Delone and Mclean*"

## **2. Metodologi Penelitian**

## 2.1 Model Kesuksesan

Model kesuksesan (1992) oleh DeLone and McLean saat ini banyak dikembangkan dan cepat mendapat tanggapan. Salah satu poin nya yaitu modelnya sederhana dan dianggap valid.[7] Poin lainya dibutuhkan suatu model untuk menjadi sebuah acuan sistem teknologi dan informasi diharapkan dapat sukses di instansi maupun organisasi. Suatu model dapat dikatakan baik yaitu modelnya bersifat lengkap serta simpel. Dalam penelitian ini menggunakan model penelitian yang telah diperbarui di tahun 2003 sebagai berikut:



Gambar 1 Model Kesuksesan *DeLone and McLean* 2003 [7]

Suatu model ataupun metode memiliki pengukuran atau biasa disebut indikator yang akan digunakan dalam sebuah penelitian sebagai acuan membuat pertanyaan, pada model *DeLone and McLean* memiliki pengukuran-pengukuran yakni:

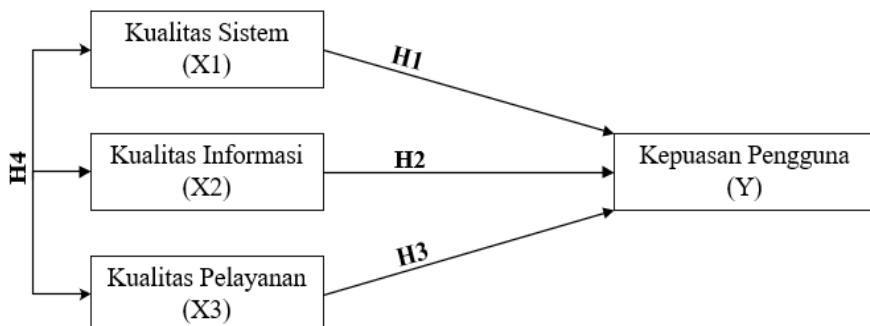
1. Kualitas Sistem (*system quality*) dipakai sebagai pengukur kualitas Teknologi itu sendiri. beberapa peneliti mengembangkan beberapa pengukuran terhadap kualitas sistem yaitu kenyamanan akses, integritas sistem, relisasi dari ekspektasi-ekspektasi pemakai, keandalan, kemudahan penggunaan, keluwesan sistem, waktu respon, kemudahan dipelajari dan keaksesan sistem.
2. Kualitas Informasi (*information quality*) dipakai sebagai pengukur kualitas keluaran dari Sistem Informasi. pengukur-pengukur empiris dari kualitas informasi dari beberapa peneliti yaitu akurasi, keandalan, bentuk, ketepatanwaktu, kekinian, relevan, kelengkapan, ketepatan dan ketepatan.
3. Kualitas Pelayanan (*service quality*) Pengukuran ini mulanya dipakai untuk riset tentang pemasaran (marketing) mereka dimana penelitian memperbarui pengukuran ini pada model D&M. pengukur-pengukur empiris dari variabel ini meliputi *tangible, reliability, responsivness, jaminan* serta *empaty*.
4. Penggunaan (*Use*) pengukur- pengukur empiris meliputi frekuensi penggunaan sistem dan sifat penggunaan.
5. Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*) yakni timbal balik seseorang yang menggunakan terhadap output Sistem informasi. pengukur-pengukur empiris meliputi kepuasan pemakai terhadap *interface*,kepuasan menyeluruh, kepuasan pemakai.
6. Manfaat Bersih (*Net Benefits*) dari Sistem informasi ukuran keberhasilan yang sangat penting karena bisa menangkap keseimbangan.

## **2.2 Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yakni statistik deskriptif [8]. Staistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Statistik deskriptif akan ditampilkan penyajian data, tabel, diagram dan distribusi frekuensi).

### **2.3 Paradigma Penelitian**

Dalam Penelitian Kuantitatif, yang dilandasi pada suatu asumsi bahwa suatu gejala bersifat kausal (sebab akibat), maka dari itu penelitian dilakukan dengan memfokuskan terhadap beberapa variabel saja. Pola hubungan antara variabel dengan yang akan diteliti tersebut nantinya akan disebut sebagai paradigma penelitian.[9] Berikut Paradigma penelitian menggunakan variabel dari model *Delone and Mclean* pada gambar 2.2 dibawah ini :



**Gambar 2** Paradigma Penelitian

Dalam paradigma ini terdapat 3 variabel independen (X1,X2,X3) dan satu variabel dependen (Y)

- X1 = Kualitas Sistem (*System Quality*)
- X2 = Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- X3 = Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)
- Y = Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

### **2.4 Hipotesis Penelitian**

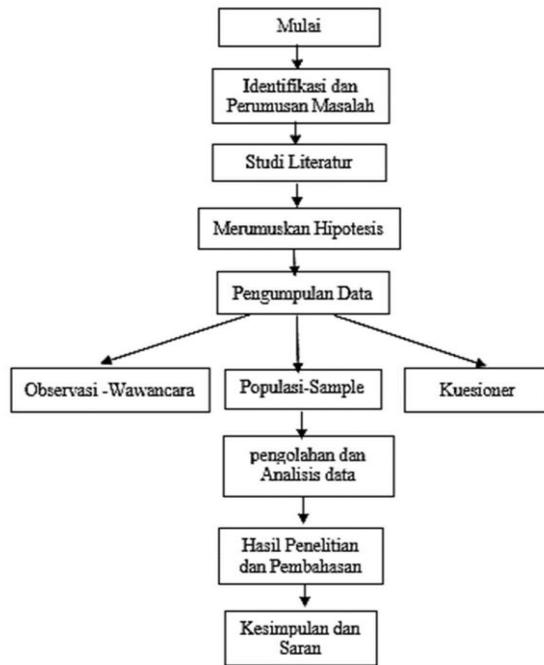
Hipotesis penelitian yaitu jawaban sementara dari rumusan masalah, teori-teori yang ada sebagai landasan terhadap jawaban yang diberikan [10]. Maka dirumuskan hipotesis berikut:

1. Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)

- $H_{0(1)}$  : Tidak adanya pengaruh antara variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP.
- $H_{a(1)}$  : Berpengaruh antara variabel Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP.
2. Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*)
- $H_{0(2)}$  : Tidak adanya pengaruh antara variabel Kualitas Informasi (*Inforamtion Quality*) terhadap Kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP.
- $H_{a(2)}$  : Berpengaruh antara variabel Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP.
3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- $H_{0(3)}$  : Tidak adanya pengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (*Sevice Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP.
- $H_{a(3)}$  : Berpengaruh antara variabel Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP.
4. Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)
- $H_{0(4)}$  : Tidak adanya pengaruh antara variabel Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information System*) dan Kualitas Pelayanan (*Sevice Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP.
- $H_{a(4)}$  : Berpengaruh antara variabel Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*) dan Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) secara simultan terhadap Kepuasan Penguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP

## **2.5 Tahapan Penelitian**

Tahapan dalam proses penelitian yang akan dilakukan yaitu dapat dilihat pada gambar 2.2 sebagai berikut:



**Gambar 3** Tahapan Penelitian

Pada alur proses penelitian pada Gambar 3 maka dijelaskan uraian yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah dilakukan untuk memulai dengan mencari permasalahan lalu mendapatkan judul yang sesuai.
2. Studi literatur mencari referensi yang mempunyai keterkaitan judul penelitian sebagai bahan peninjauan.
3. Merumuskan hipotesis guna untuk menjawab sementara terhadap permasalahan yang akan diteliti
4. Tahap pengumpulan data meliputi observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner, sebelum melakukan penyebaran kuesioner di lingkungan Universitas muhammadiyah, peneliti melakukan observasi dan wawancara terhadap pihak yang menggunakan SIMAKAD di universitas muhammadiyah palembang meliputi mahasiswa dan dosen. Selanjutnya penentuan Populasi dan Sample, guna mengidentifikasi jumlah populasi yang ada, dan didapatlah jumlah sampel setelah dilakukan perhitungan. Kemudian mulai menyusun kuesioner dengan menggunakan skala likert 5 dan telah

dilakukan uji para ahli serta uji validitas dan reabilitas untuk menilai setiap item yang diajukan layak digunakan, langkah berikutnya disebarluaskan kepada pengguna yaitu dosen dan mahasiswa sebagai responden maka hasil kuesioner dikumpulkan untuk diolah dan analisis data.

5. Tahap berikutnya pengolahan dan analisis data yang mana data didapat dari kuesioner dengan melakukan Analisis deskriptif dan mengukur pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akademik meliputi pengujian persyaratan analisis, Regresi Linier Berganda, Uji Hipotesis meliputi uji T dan uji F dan uji koefisien determinasi pada variabel model Delone and McLean dengan menggunakan Software SPSS Versi 25.
6. Setelah itu didapat hasil penelitian serta pembahasan.
7. Tahap akhir adalah menarik kesimpulan dan saran.

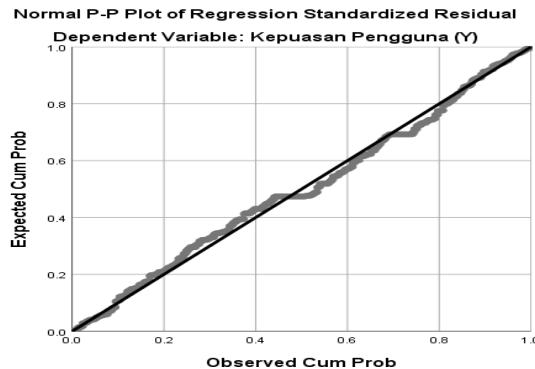
### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Subjek penelitian yaitu Mahasiswa/I dan Dosen di Universitas Muhammadiyah Palembang. Proses penyebaran kuesioner dilakukan dua opsi penyebaran yaitu secara langsung dan melalui google form terhadap 250 responden. Dari hasil pengumpulan data selanjutnya dilakukan pengujian meliputi pengujian persyaratan analisis yakni asumsi klasik dan uji hipotesis sebagai berikut :

#### **3.1 Uji Asumsi Klasik**

##### **a) Uji Normalitas**

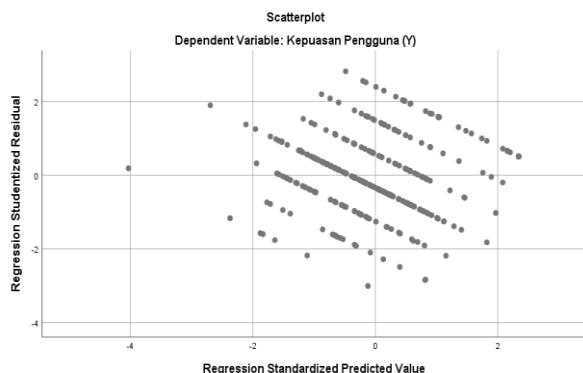
Uji normalisasi dilakukan menggunakan pendekatan analisis grafik normal probability Plot. dapat dikatakan nilai residual terdistribusi secara normal jika garis merapat ke garis diagonalnya.



**Gambar 4** Hasil Uji Normalitas

**b) Uji Heterokedastisitas**

Untuk mengetahui adanya heteroskedastisitas digunakanlah metode grafik Scatterplot dimana ketentuan dalam uji ini yakni apabila titik-titik dalam gambar tersebut meluas atau menyebar diatas dan dibawah angka 0 sampai sumbu Y dengan itu dapat dinyatakan tidak adanya gejala heterokedastisitas.



**Gambar 5** Hasil Uji Heterokedastisitas

**c) Uji Multikolinearitas**

Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolinearitas di dalam model bisa dilakukan dengan cara melihat nilai tolerance  $> 0,1$  serta nilai variance inflation factor (VIF)  $< 10$  Maka tidak adanya multikolinearitas.

**Tabel 1** Hasil Uji Multikolinearitas

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>			
Collinearity Statistics			
Model		Tolerance	VIF
1	Kualitas Sistem (X1)	.520	1.923
	Kualitas Informasi (X2)	.548	1.824
	Kualitas Pelayanan (X3)	.687	1.455

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

### 3.2 Pengujian Hipotesis

#### a) Uji T [Parsial]

Uji T Parsial diperlukan guna mengetahui apakah secara parsial setiap variabel bebas (Independen) memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Dependen). ketentuan pengujian yaitu jika nilai sig < 0,05 dan Thitung>Ttabel maka disimpulkan terdapat pengaruh variabel X dan Y.

**Tabel 2** Hasil Uji T

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>		
Model	t	Sig.
(Constant)	3.904	.000
Kualitas Sistem (X1)	4.288	.000
Kualitas Informasi (X2)	4.724	.000
Kualitas Pelayanan (X3)	4.652	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

Berikut hasil analisis hasil uji t dapat di rincikan sebagai berikut:

- 1) Variabel kualitas sistem (X1) memperoleh nilai thitung sebesar 4.288 dan nilai ttabel 1.967 dapat disimpulkan bahwa dari hasil thitung memperoleh nilai lebih besar dari nilai ttabel dan memperoleh nilai tingkat Signifikansi yaitu 0,000 maka disimpulkan  $H_{a(1)}$  diterima dan  $H_{o(1)}$  ditolak. sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel kualitas sistem memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAKAD UMP.

- 2) Variabel kualitas iinformasi (X2) memperoleh nilai thitung sebesar 4.724 dan nilai ttabel 1.967 dapat disimpulkan bahwa dari hasil thitung memperoleh nilai lebih besar dari nilai ttabel dan memperoleh nilai tingkat Signifikansi yaitu 0,000 maka disimpulkan  $H_{(2)}$  diterima dan  $H_{(2)}$  ditolak. sehingga dapat dinyatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAKAD UMP.
- 3) Variabel kualitas pelayanan (X3) memperoleh nilai thitung sebesar 4.652 dan nilai ttabel 1.967 dapat disimpulkan bahwa dari hasil thitung memperoleh nilai lebih besar dari nilai ttabel dan memperoleh nilai tingkat Signifikansi yaitu 0,000 maka disimpulkan  $H_{(3)}$  diterima dan  $H_{(3)}$  ditolak. sehingga dapat dinyatakan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna SIMAKAD UMP.

**b) Uji F [Simultan]**

Uji F diperuntukan guna mengetahui apakah semua variabel bebas (independen) secara simultan atau bersama-sama memiliki pengaruh secara signifikan atau tidak terhadap variabel terikat (Dependen). ketentuan pengujian yaitu jika nilai sig < 0,05 dan Fhitung>Ftabel maka disimpulkan terdapat pengaruh secara simultan semua variabel X terhadap variabel Y.

**Tabel 3 Hasil Uji F**

<b>ANOVA<sup>a</sup></b>			
Model		F	Sig.
1	Regression	75.593	.000 <sup>b</sup>
	Residual		
	Total		

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)  
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)

Berdasarkan hasil analisis pada uji F pada tabel 3 diatas diketahui bahwa nilai Fhitung sebesar (75.593) > Ftabel yaitu (2.641), serta

dapat dilihat pada tingkat signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0^{(4)}$  ditolak dan  $H_{a(4)}$  diterima. dapat disimpulkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan pelayanan secara (simultan) atau bersama-sama mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (User Satisfaction).

### c) Uji Koefisien Determinasi

Pengujian koefisien determinasi ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*).

**Tabel 4** Hasil Uji Koefisien Determinasi

<b>Model Summary<sup>b</sup></b>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.629 <sup>a</sup>	.396	.391	1.09913	

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan (X3), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Sistem (X1)  
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna (Y)

$$\text{Adjust R Square} = 0,391 \times 100\% = 39,1\%$$

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjust R Square*) adalah 0,391 dapat diartikan sumbangan variabel independen ialah 39,1% dan sisa nya yaitu 60,9% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 4. KESIMPULAN

Berikut ditarik kesimpulan dari analisis pengaruh kepuasan pengguna sistem informasi akademik universitas muhammadiyah palembang menggunakan model *Delone and Mclean* penelitian bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna SIMAKAD UMP. Pengujian hipotesis dilakukan dengan analisis regresi linier berganda untuk dapat diketahui apakah terdapat pengaruh antar variabel penelitian. Berikut hasil analisis penelitian dapat disimpulkan yaitu:

- 1) Berdasarkan uji hipotesis dari variabel *System Quality* (X1) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap (*User Satisfaction*) kepuasan pengguna SIMAKAD UMP yang mana dari indikator yang

mewakili yakni kenyamanan, keluwesan sistem, keadilan sistem, kemudahan penggunaan, waktu respon dan reliasasi ekspektasi-ekspektasi pemakai dapat di artikan variabel kualitas dari sisi sistem memiliki pengaruh respon yang cukup baik bagi kepuasan pengguna SIMAKAD UMP.

- 2) Berdasarkan uji hipotesis dari variabel *Information Quality* (X2) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap (*User Satisfaction*) kepuasan pengguna SIMAKAD UMP, yang mana di wakili indikator-indikator yang baik yaitu kelengkapan informasi bagi pengguna, informasi relevan dan akurat serta memiliki ketepatan waktu dan informasi yang ditampilkan menampilkan penyajian informasi memiliki pengaruh respon yang sangat baik bagi kepuasan pengguna SIMAKAD UMP.
- 3) Berdasarkan uji hipotesis dari variabel *Service Quality* (X3) mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap (*User Satisfaction*) kepuasan pengguna SIMAKAD UMP yang diartikan bahwa akurasi dari pelayanan diwakili indikator-inikator yang sesuai meliputi jaminan, empati, memiliki pengaruh respon yang cukup baik bagi kepuasan pengguna SIMAKAD UMP.
- 4) Berdasarkan uji hipotesis dari variabel kualitas sistem (*System Quality*), kualitas informasi (*Information Quality*) serta kualitas pelayanan (*Sevice Quality*) secara simultan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) SIMAKAD UMP yang diartikan bahwa indikator yang dipakai yakni kepuasan informasi, kepuasan menyeluruh dan kepuasan pemakai terhadap interface dari SIMAKAD UMP memiliki pengaruh kepuasan bagi pengguna sistem tersebut.
- 5) Secara keseluruhan ada pun faktor yang berpengaruh sangat tinggi terhadap kepuasan pengguna adalah variabel kualitas informasi yakni 4,724. Dapat diartikan bahwa kualitas informasi sangat berpengaruh tinggi dan memiliki pandangan yang sangat baik bagi penggunanya dan adapun faktor yang memiliki pengaruh yang rendah atau kecil terhadap kepuasan pengguna yakni pada variabel kualitas sistem yakni 4,288 Dapat diartikan memiliki pengaruh cukup rendah dari variabel lainnya yang diartikan kualitas sistem perlu ditingkatkan lagi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] N. L. A. K. Y. S dan R. K. Wiyati, "Analisis Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

- Online Stikom Bali," *Inf. Syst. J.*, vol. 4, no. 1, hal. 13–22, 2016.
- [2] N. A. Larasati dan S. Andayani, "Pengaruh Penggunaan Learning Management System ( LMS ) Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode DeLone and McLean," vol. 04, hal. 13–20, 2019.
- [3] A. A. Rismayadi, D. K. Dewi, dan I. F. Anshori, "Analisis Kepuasan Pengguna Shopeepaylater Menggunakan Model Delone & Mclean," *J. Responsif*, vol. 2, no. 2, hal. 191–197, 2020.
- [4] L. H. Trihandayani, I. Aknuranda, dan Y. T. Mursityo, "Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer ( FILKOM ) Universitas Brawijaya," *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput. Univ. Brawijaya*, vol. 2, no. 12, hal. 7074–7082, 2018.
- [5] Wi. Septianita, W. Agus Winarno, dan A. Arif, "Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System ( RTS ) Terhadap Kepuasan Pengguna ( Studi Empiris Pada PT . KERETA API INDONESIA ( PERSERO ) DAOP 9 JEMBER )," vol. 1, no. 1, hal. 53–56, 2014.
- [6] B. A. R. Tulodo, "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.)," *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, hal. 25–43, 2019.
- [7] Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi Kolter, Philip dan Kevin Lane Keller. 2009. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Erlangga.
- [8] Sugiyono. 2013. Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertesi. Bandung: Alfabeta
- [9] Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [10] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.