

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,  
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT  
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI  
MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) PADA PEMERINTAHAN  
KABUPATEN MUKOMUKO, BENGKULU**

**THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, QUALITY OF  
INFORMATION, AND SERVICE QUALITY TO THE LEVEL OF  
SATISFACTION OF USERS OF REGIONAL MANAGEMENT  
INFORMATION SYSTEM AT MUKOMUKO DISTRICT  
GOVERNMENT, BENGKULU PROVINCE**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Akuntansi  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



Oleh:  
**PANDU HARDIKA**  
**20140420181**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2017**

# **SKRIPSI**

## **PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) PADA PEMERINTAHAN KABUPATEN MUKOMUKO, BENGKULU**

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, QUALITY OF  
INFORMATION, AND SERVICE QUALITY TO THE LEVEL OF  
SATISFACTION OF USERS OF REGIONAL MANAGEMENT  
INFORMATION SYSTEM AT MUKOMUKO DISTRICT  
GOVERNMENT, BENGKULU PROVINCE

Diajukan oleh

**PANDU HARDIKA**

**20140420181**

Telah disetujui Dosen Pembimbing  
Pembimbing

Erni Suryandari, S.E.,M.Si.  
NIK 143 040

Tanggal 27 Oktober 2017

## **SKRIPSI**

### **PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) PADA PEMERINTAHAN KABUPATEN MUKOMUKO, BENGKULU**

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, QUALITY OF INFORMATION,  
AND SERVICE QUALITY TO THE LEVEL OF SATISFACTION OF USERS  
OF REGIONAL MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM AT  
MUKOMUKO DISTRICT GOVERNMENT, BENGKULU PROVINCE

Diajukan Oleh :

**PANDU HARDIKA**

**20140420181**

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan Dewan Penguji Program  
Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah

Yogyakarta

Tanggal

Yang terdiri dari

## PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Pandu Hardika

Nomor mahasiswa : 20140420181

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAERAH (SIMDA) PADA PEMERINTAHAN KABUPATEN MUKOMUKO, BENGKULU”**. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta,

Penyusun,

**Pandu Hardika**

## MOTTO

*“Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagi kamu. Dan boleh jadi kamu mencintai sesuatu, padahal ia amat buruk bagi kamu. Allah Maha mengetahui sedangkan kamu tidak mengetahui” ( Al-Baqarah:216 )*

*Berusahalah untuk tidak menjadi manusia yang berhasil tapi berusahalah menjadi manusia yang berguna. ( Einstein )*

*Lebih baik mundur 1 langkah untuk mendapatkan 1000 langkah ke depan.  
( Pandu Hardika )*

*Waktu sukses kita adalah pada saat kegagalan terjadi namun mental tetap percaya diri.  
( Pandu Hardika )*

*Lebih baik sakit digigit semut, daripada mati diterkam Harimau  
( Pandu Hardika )*

## **Persembahan**

**Skripsi ini kupersembahkan kepada :**

- Kedua orang tuaku tercinta ( Ayah Ruslan dan Ibu Trisnowati )
- Kakak kebanggaanku ( Trislania Denta )
- Seluruh sahabat dan teman-teman seperjuangan dan seluruh almamaterku.

## INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen (SIMDA) Pada Pemerintahan Kabupaten Mukomuko, Bengkulu. Subjek dalam penelitian ini adalah pengguna (operator) aplikasi sistem informasi manajemen daerah khususnya yang ada di Pemerintahan Kabupaten Mukomuko. Dalam penelitian ini sampel yang memenuhi syarat berjumlah 40 responden yang dipilih dengan menggunakan *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan adalah model regresi linier berganda.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna secara parsial dan simultan .

**Kata Kunci :** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Pengguna

## ABSTRACT

*This study aims to analyze the influence of system quality, quality of information, and service quality to the level of satisfaction of users of regional management information system at Mukomuko district government, Bengkulu province. The subject in this study was users of regional management of information system specially at Mukomuko district government. In this study, the number of qualified samples are 40 respondents were selected using purposive sampling. Analysis tool used in this study is the Multiple Linear Regression.*

*Based on the analysis that have been made the result are the system quality, quality of information, and service quality bring significant and positive impact on user satisfaction partially and simultaneously.*

**Keywords:** *System Quality, Quality of Information, Service Quality, and User Satisfaction.*



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Pada Pemerintahan Kabupaten Mukomuko, Bengkulu”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberikan masukan bagi organisasi dalam penggunaan taktik mempengaruhi dalam pengambilan keputusan organisasional dan memberikan ide pengembangan bagi penelitian selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Ibu Erni Suryandari, S.E., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis ini.
3. Ayah, Ibu dan saudara-saudaraku serta semua pihak yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.

Sebagai kata akhir, tiada gading yang tak retak, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalam karya tulis dengan topik ini.

Yogyakarta

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN .....	ii
MOTTO .....	iii
PERSEMBAHAN.....	iv
INTISARI .....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A Latar Belakang Penelitian .....	1
B Batasan Masalah Penelitian .....	7
C Rumusan Masalah Penelitian .....	8
D Tujuan Penelitian.....	8
E Manfaat Penelitian .....	8
1 Manfaat Teoritis .....	8
2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
A Landasan Teori .....	10
1 Teori Agensi .....	10
2 Model Kesuksesan SI Delone and Mclean.....	11
3 <i>Good Governance</i> .....	13
4 Sistem Informasi Manajemen .....	15
5 SIMDA Keuangan .....	16

6	Kepuasan Pengguna .....	19
7	Kualitas Sistem .....	20
8	Kualitas Informasi .....	21
9	Kualitas Pelayanan .....	23
B	Hasil Penelitian Sebelumnya dan Penurunan Hipotesa .....	23
C	Model Penelitian .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>27</b>
A	Obyek/Subyek Penelitian .....	27
B	Jenis Data .....	27
C	Teknik Pengambilan Sampel .....	28
D	Teknik Pengumpulan Data .....	29
E	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	30
1	Variabel Independen .....	30
a	Kualitas Sistem .....	30
b	Kualitas Informasi .....	31
c	Kualitas Pelayanan .....	31
2	Variabel Dependen .....	32
a	Kepuasan Pengguna .....	32
F	Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	33
1	Uji Validitas .....	33
2	Uji Reliabilitas .....	34
3	Uji Asumsi Klasik .....	34
a	Uji Normalitas .....	34
b	Uji Multikolinearitas .....	34
c	Uji Heteroskedastisitas .....	34
G	Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	35
1	Analisa Regresi Berganda .....	35
2	Statistik Deskriptif .....	36
3	Uji Signifikansi Secara Simultan (Uji-F) .....	36
4	Uji Koefisien Determinasi ( $Adj-R^2$ ) .....	36

5	Uji Signifikansi Secara Parsial (Uji-T) .....	37
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
A	Deskripsi Data .....	38
B	Karakteristik Responden .....	38
C	Uji Kualitas Instrumen .....	40
1	Validitas .....	40
2	Reliabilitas .....	41
3	Uji Asumsi Klasik .....	42
a	Uji Normalitas .....	42
b	Uji Multikolinearitas .....	42
c	Uji Heteroskedastisitas .....	43
D	Hasil Penelitian (Uji Hipotesis) .....	44
1	Analisis Regresi Berganda .....	44
2	Uji F .....	45
3	Uji T .....	45
4	Uji Koefisien Determinasi .....	47
E	Pembahasan .....	47
<b>Bab V</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>50</b>
A	Kesimpulan .....	50
B	Saran .....	50
C	Keterbatasan Penelitian .....	52
	<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>53</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>	<b>57</b>

## DAFTAR TABEL

3.1	Sampel Penelitian .....	30
4.1	Distribusi Kuesioner .....	38
4.2	Data Statistik Karakteristik Responden .....	39
4.3	Hasil Uji Validitas .....	40
4.4	Hasil Uji Validitas komponen matrik .....	40
4.5	Hasil Uji Reliabilitas .....	41
4.6	Hasil Uji Normalitas .....	42
4.7	Hasil Uji Multikolinearitas .....	43
4.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	44
4.9	Statistik Deskriptif .....	45
4.10	Hasil Uji Nilai-F .....	46
4.11	Hasil Uji Nilai-t .....	46
4.12	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	48

## **DAFTAR GAMBAR**

2.1 Model kesuksesan sistem informasi Delone/Mclean .....	12
2.2 Model kesuksesan sistem informasi Delone/Mclean pembaharuan .....	13
2.3 Kerangka Konseptual .....	27