

ABSTRAK

“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan *Enterprise Resource Planning* Terhadap Kepuasan Pengguna Akhir”

(Studi Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten)

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan ERP mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna akhir.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dan menggunakan metode statistik analisis regresi berganda. Data yang terkumpul diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dengan responden pengguna aplikasi sistem *Enterprise Resource Planning* (ERP) di PT.PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh kualitas sistem dan kualitas layanan ERP terhadap kepuasan pengguna akhir secara simultan. Begitu juga secara parsial, kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir.

**Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, *Enterprise Resource Planning*,
Kepuasan Pengguna Akhir**

ABSTRACT

“The Effect of System Quality and Service Quality of Enterprise Resource Planning Toward End User Satisfaction”

(A Case Study on PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten)

This Research was conducted to prove that system quality and service quality of Enterprise Resource Planning has a positive influence toward end user satisfaction.

This study uses survey research using multiple regression analysis statistical method. The collected data is obtained through the distribution of questionnaires, the respondents users of a Enterprise Resource Planning system application in PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten.

The research shows there is a correlation between system quality and service quality of Enterprise Resource Planning toward end user satisfaction simultancously. So is partially indicated that system quality and service quality has a positive and significant impact toward end user satisfaction.

Keywords : System Quality, Service Quality, Enterprise Resource Planning, End User Satisfaction.