

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM
*ENTERPRISE RESOURCE PLANNING***

(Studi Kasus pada PT. Indonesia Power Unit Pembangkitan Saguling)

Oleh : Anzani

Salfera

Pembimbing :

Dr. Hanifah, SE., M.Si., Ak., CA., QIA

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan metode penelitian survey dan menggunakan metode statistik analisis regresi berganda. Data yang terkumpul diperoleh melalui penyebaran kuesioner, dengan responden sebanyak 61 orang yaitu pengguna aplikasi sistem *enterprise resource planning* di PT. Indonesia Power Unit Pembangkitan Saguling. Hasil penelitian menunjukkan secara parsial kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem *enterprise resource planning* sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem *enterprise resource planning*. Secara simultan kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem *enterprise resource planning* dengan tingkat pengaruh sebesar 87,8% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

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

***EFFECT OF SYSTEM QUALITY, SERVICE QUALITY AND QUALITY OF
INFORMATION ON USER SATISFACTION OF ENTERPRISE RESOURCE
PLANNING SYSTEMS***

(Case Study of the PT. Indonesia Power Unit Pembangkitan Saguling)

Written By :

Anzani Salfera

Preceptor :

Dr. Hanifah, SE., M.Si., Ak., CA., QIA

ABSTRACT

This research was conducted to prove that system quality, service quality and information quality have a positive influence on user satisfaction. This research uses survey research methods and uses statistical methods of multiple regression analysis. The data collected was obtained through questionnaires, with 61 respondents consisting of users of enterprise resource planning system applications at PT. Indonesia Power Generation Unit Saguling. The results showed that partially the quality of the system and the quality of service significantly and positively influenced the satisfaction of users of the enterprise resource planning system while the quality of the information did not significantly influence the satisfaction of the users of the enterprise resource planning system. Simultaneously the quality of the system, the quality of service and the quality of information affect the satisfaction of users of enterprise resource planning systems with a level of influence of 87.8% and the rest is influenced by variables not examined in this study.

Keyword: System Quality, Service Quality, Quality of Information, User Satisfaction, Enterprise Resource Planning