

# PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS LAYANAN, DAN PARTISIPASI PENGGUNA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM : STUDI KASUS PADA BAGIAN OPERASIONAL VSAT IP PT. SEMESTA CITRA MEDIA

Muhamad Fuat Asnawi<sup>1)</sup>

<sup>1)</sup> Program Studi Pascasarjana, Magister Manajemen, Universitas Budi Luhur  
Jl. Raya Ciledug, Petukangan Utara, Kebayoran Lama, Jakarta Selatan 12260  
Email : [fuatasnawi@gmail.com](mailto:fuatasnawi@gmail.com)<sup>1)</sup>

## Abstrak

*Penggunaan sistem informasi merupakan sebuah investasi yang pada umumnya tidaklah murah, oleh sebab itu guna mengetahui keberhasilan dari sistem informasi yang telah diimplementasikan maka sebuah evaluasi perlulah dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian tesis ini dilakukan untuk mengevaluasi sistem informasi yang telah diimplementasikan. Salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi adalah dengan mengukur kepuasan pengguna. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Partisipasi Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna Sistem. Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dalam memperoleh data dan informasi untuk dianalisis, dengan sampel sebanyak 38 orang. Analisa data dilakukan dengan analisa regresi sederhana dan regresi berganda antara variabel independen dan variabel dependen. Penelitian ini menggunakan Uji F untuk menguji kelayakan model dan Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Partisipasi pengguna berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem secara parsial maupun simultan. Penelitian ini di bantu dengan software SPSS versi 21.*

**Kata kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas layanan, Partisipasi User, Kepuasan Pengguna, Sistem Informasi Operasional VSAT IP.

## 1. Pendahuluan

Pengelolaan Operasional VSAT IP pada era modern sekarang ini dirasa sudah tidak efektif lagi jika masih dilakukan secara manual. Penggunaan komputer dalam pengelolaan data sudah menjadi kebutuhan yang mutlak dalam suatu bagian, apalagi jika jumlah data cukup banyak. Kebutuhan informasi yang cepat bagi pimpinan sudah menjadi keharusan, agar dalam mengambil keputusan akan lebih cepat.

Agar mendapatkan informasi di atas maka dapat dipastikan perusahaan yang bersangkutan dan

membutuhkan informasi yang baik dan sistem informasi yang handal serta pelayanan yang baik, sehingga beralih dari sistem manual yang selama ini di pakai dengan sistem baru yang berbasis komputer.

Penggunaan sistem informasi merupakan sebuah investasi yang pada umumnya tidaklah murah, oleh sebab itu guna mengetahui keberhasilan dari sistem informasi yang telah diimplementasikan maka sebuah evaluasi perlulah dilakukan. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian tesis ini dilakukan untuk mengevaluasi sistem informasi yang telah diimplementasikan.

Salah satu bentuk evaluasi terhadap sistem informasi adalah dengan mengukur kepuasan pengguna. Sedangkan salah satu metode yang dikembangkan oleh ahli sistem informasi untuk mengukur kepuasan pengguna sistem informasi adalah dengan menilai karakteristik yang diinginkan dari sebuah sistem (kualitas sistem), karakteristik yang diinginkan dari output sistem (kualitas informasi), kualitas dukungan yang di terima dari pengguna sistem (kualitas pelayanan), dan keterlibatan pengguna (partisipasi pengguna).

Dari uraian diatas ada kaitannya dengan penelitian yang dilakukan oleh DeLone dan McLeon yang kemudian mengalami perkembangan teori oleh beberapa peneliti seperti : Seddon dan Kiew, Ifinedo dan Murray Scott, DeLone, Golden, Mereka memaparkan mengenai keberhasilan suatu sistem informasi yang membuat ketertarikan penulis untuk meneliti dimensi-dimensi kepuasan pengguna dalam penggunaan Sistem Informasi Operasional VSAT IP pada PT. SCMedia.

### 1.1. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini agar lebih terfokus pada permasalahan yang ada, maka dilakukan pembatasan masalah. Adapun batasan masalah sebagai berikut :

- Mengingat luasnya metode dan model dalam membahas keberhasilan sistem informasi maka dengan keberbatasan waktu penulis, objek penelitian ini membahas pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, partisipasi pengguna

sistem informasi operasional VSAT IP terhadap kepuasan pengguna (Pegawai PT. SCMedia).

- b. Objek penelitian ini adalah pegawai PT. SCMedia selaku pengguna sistem informasi operasional VSAT IP

## 1.2. Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang ingin diungkapkan dan yang ingin dicapai adalah:

- Menilai Kualitas Sistem dari Sistem Informasi Operasional VSAT IP.
- Menilai Kualitas Informasi dari Sistem Informasi Operasional VSAT IP.
- Menilai Kualitas Pelayanan dari Sistem Informasi Operasional VSAT IP.
- Menilai Partisipasi Pengguna selama pembangunan Sistem Informasi Operasional VSAT IP.
- Menilai Kepuasan Pengguna selama menggunakan Sistem Informasi Operasional VSAT IP.
- Untuk menganalisa variabel yang paling besar pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna.

## 1.3. Tinjauan Pustaka

- a. Sistem Informasi Operasional VSAT IP

Sistem Informasi Operasional VSAT IP adalah sistem informasi yang dibangun untuk mengoptimalkan proses operasional VSAT IP dalam kegiatan operasional meliputi pemasangan VSAT IP dan gangguan VSAT IP. Sistem Informasi Operasional VSAT IP merupakan sistem informasi yang berbasis web.[5]



Gambar 1. Sistem Informasi Operasional VSAT IP

- b. Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dan sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur, dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna [2]. Kualitas sistem berkaitan dengan keberadaan "bug" dalam sistem, konsistensi *user interface*, kemudahan pengguna, kualitas dokumentasi, kualitas dan kode program untuk dipelihara. [15]

- c. Kualitas Informasi

Kualitas informasi berfokus pada karakteristik yang diinginkan sistem informasi itu sendiri untuk menghasilkan informasi. Menurut Suwardjono kualitas informasi adalah karakteristik yang melekat pada informasi bermakna bagi pemakai dan memberi keyakinan kepada pemakai sehingga bermanfaat dalam keputusan.[1]

- d. Kualitas Layanan

Kualitas layanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem adalah dari internal organisasi.[3]

- e. Partisipasi Pengguna

Menurut Newstrom dan Davis, "*Participative is the mental and emotional involvement of people in group situation that encourages them to contribute to group goals and share responsibility for them*". Partisipasi adalah keterlibatan secara mental dan emosional orang-orang dalam situasi-situasi kelompok yang mendorong mereka untuk memberikan kontribusi terhadap tujuan-tujuan kelompok.[1]

- f. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna adalah keseluruhan evaluasi dari pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem informasi dan dampak potensial dari sistem informasi. *User satisfaction* dapat dihubungkan dengan persepsi manfaat (*usefulness*) dan sikap pengguna terhadap sistem informasi yang dipengaruhi oleh karakteristik personal. Kepuasan pengguna akan mempengaruhi niat untuk menggunakan sistem informasi dan penggunaan aktual.[3]

## 1.4. Penelitian Terdahulu

Ukuran sukses dari DeLone dan McLeone yang di ajukan terdiri dari 6 dimensi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, penggunaan, kepuasan pengguna, dampak individu, dan dampak organisasi, melalui studi konseptual dan empiris terhadap 180 artikel SI mengenai keenam kategori tersebut, mereka menyimpulkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi baik secara mandiri maupun bersama-sama berpengaruh terhadap pengguna dan kepuasan pengguna. Selain itu, penggunaan dapat mempunyai pengaruh yang positif maupun negatif terhadap kepuasan pengguna, dan demikian pun sebaliknya. Penggunaan dan kepuasan pengguna mempunyai pengaruh langsung terhadap dampak individual, dan dampak individual mempengaruhi dampak organisasional.[3]

Ukuran sukses dari Seddon dan Kiew yang di ajukan terdiri dari 4 dimensi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan dan keterlibatan pengguna. 4 dimensi diatas menggunakan dari DeLone dan McLeone, menggantikan variable *use* dengan *usefulness* serta

menambahkan satu variabel baru yaitu keterlibatan pengguna.[16]

Ifinedo melakukan pengembangan terhadap model Gable dengan menambahkan dampak terhadap unit kerja (departemen). Pengukuran sukses SI dengan menggunakan 5 dimensi, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, pengaruh individu dan pengaruh organisasi, dan dampak terhadap unit kerja.[7]

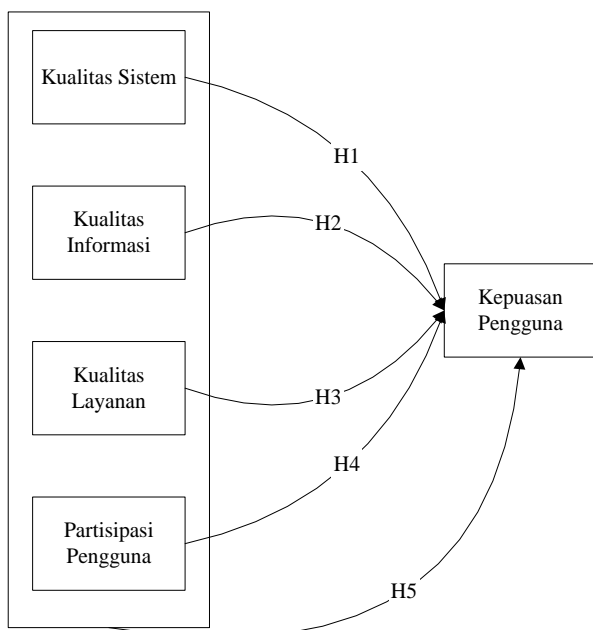
Penelitian terhadap model Sukses SI yang dibuat oleh DeLone dan McLean dan mengaplikasikannya kepada *eGovernment*. Pada penelitiannya mereka melakukan pengiriman email kepada mahasiswa dan staff fakultas dari 2 Universitas partisipan yang berada di USA. Dan mendapatkan 90 responden yang mengirimkan hasil survey mengenai kualitas IT dan pengaruhnya terhadap manfaat bersih. Kemudian dari hasil yang telah diolah, mereka menyimpulkan bahwa ada hubungannya antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara parsial kepada kepuasan pengguna dan juga manfaat bersih, dan juga antara kepuasan pengguna dengan manfaat bersih.[3]

## 2. Pembahasan

### 2.1. Kerangka Pemikiran

Bertitik tolak pada pemikiran banyak peneliti terdahulu yang telah merumuskan konsep sukses SI maka penulis merumuskan paradigma kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna.

Maka model kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

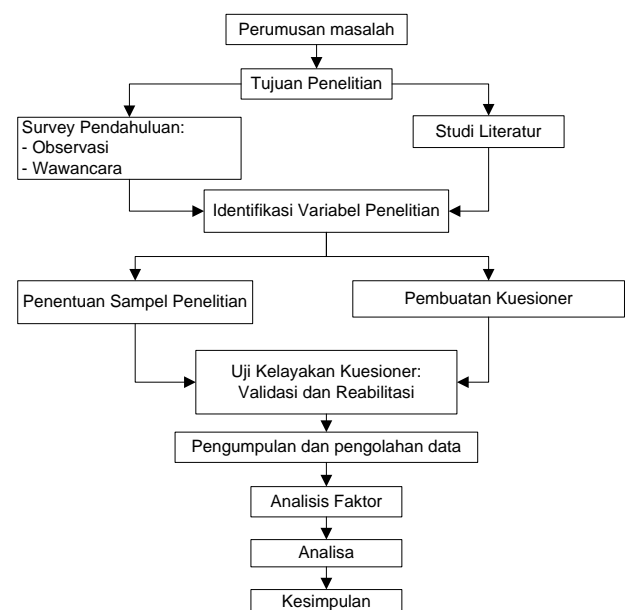
### 2.2. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu sistem atau cara bekerja dibidang yang bersifat sistematis yang bertujuan mendapatkan hasil yang memadai dalam penelitian yang bersifat ilmiah.

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Analisa deksriptif merupakan metode analisis yang digunakan dengan tujuan untuk memperoleh gambaran obyektif mengenai objek penelitian serta untuk mengetahui seberapa banyak responden menyatakan hal yang sama terhadap suatu objek pertanyaan. Penelitian ini menganalisa data berbentuk angka-angka kuantitatif, dimana data tersebut dapat dihitung secara statistik dan diambil dari sejumlah responden. Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisa data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membantu kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.[17]

Penelitian ini menggunakan metode korelasional untuk mencari pengaruh variabel bebas yaitu Kepuasan pelanggan (Y) terhadap kualitas sistem (X<sub>1</sub>), kualitas informasi(X<sub>2</sub>), Kualitas Layanan (X<sub>3</sub>), dan Partisipasi pengguna (X<sub>4</sub>) (Studi kasus pada Bagian Operasional VSAT IP PT. SCMedia) yang ada pada objek penelitian. Studi korelasi ini akan menggunakan analisis korelasi dan regresi dan diolah menggunakan program SPSS versi 21.0.

Adapun tahapan dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3 penyajian dalam bentuk diagram dimaksudkan untuk mudah dipahami.



Gambar 3. Langkah-langkah Penelitian

### 2.3. Sumber Data dan Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini menggunakan sampel sejumlah 38 sampel responden pada bagian Operasional VSAT IP PT. SCMedia.

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data [17]. Untuk memperoleh data menggunakan metode sebagai berikut:

1. Penelitian lapangan (*Field Research*), yaitu penelitian yang digunakan untuk pengumpulan data primer melalui observasi dengan cara menyebar koesioner kepada responden.
2. Penelitian kepustakaan (*Librery Research*), yaitu yang dilakukan dengan membaca buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti atau pun dengan cara browsing di internet untuk mencari-cari artikel-artikel atau data-data yang dapat membantu hasil dari penelitian.

### 2.4. Rancangan Analisis dan Uji Hipotesis

#### 1. Model Analisis

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda dengan mempergunakan program SPSS for windows versi 21. Analisis regresi berganda dipakai untuk menghitung besarnya pengaruh secara kuantitatif dari suatu perubahan kejadian (variabel X) terhadap kejadian lainnya (variabel Y). Dalam penelitian ini analisis regresi berganda berperan sebagai teknik statistik yang digunakan untuk menguji ada tidaknya pengaruh :

1. Kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
3. Kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
4. Partisipasi pengguna terhadap kepuasan pengguna.
5. Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, partisipasi pengguna secara simultan terhadap kepuasan pengguna.

Analisis regresi menggunakan rumus persamaan regresi berganda seperti yang dikutip dalam *Freddy Rangkuti (2007)*, yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + e \quad \dots(1)$$

#### 2. Uji Hipotesis (Uji F)

Uji ini digunakan untuk mengetahui pengaruh bersama-sama variabel bebas terhadap variabel terikat. Rumusan hipotesis yang di uji :

$$H_0 : b_1 = b_2 = b_3 = b_4 = 0 \quad \dots(2)$$

berarti secara bersama-sama tidak ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

$$H_a : b_1 \neq b_2 \neq b_3 \neq b_4 \neq 0 \quad \dots(3)$$

berarti secara bersama-sama ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 3. Uji Parsial (Uji T)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel bebasnya secara sendiri-sendiri berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikatnya. Untuk menguji hipotesis tersebut digunakan statistik t yang dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$t = b/sb \quad \dots(4)$$

Di mana b adalah nilai parameter dan Sb adalah standart error dari b. standart error dari masing-masing parameter dihitung dari akar varians masing-masing.

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis digunakan kriteria bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan derajat keyakinan yang digunakan sebesar  $\alpha = 1\%$ ,  $\alpha = 5\%$ ,  $\alpha = 10\%$ , begitu pula sebaliknya bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  maka menerima  $H_0$  dan menolak  $H_a$  artinya tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

### 2.5. Hasil Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu penelitian ini berdasarkan melihat suatu objek yang meliputi pengamatan/observasi, wawancara, studi pustaka dan penyebaran angket/kuesioner. Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik sampel non-probabilitas. Metode penelitian ini menggunakan metode random sampling yaitu sampel yang dipilih benar-benar sesuai dengan kriteria penelitian yang dilakukan. Jumlah sampel dalam penelitian ini yaitu sebanyak 38 responden, kuesioner telah diisi oleh karyawan SCMedia bagian Operasional VSAT IP. Selanjutnya 38 kuesioner tersebut akan diproses menggunakan SPSS versi 21.

#### Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ dan Adjusted $R^2$ )

Koefisien determinasi ditujukan untuk mengetahui seberapa besar kontribusi atau prosentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Untuk pengaruh satu atau dua variabel bebas terhadap variabel terikat, koefisien determinasi yang digunakan adalah  $R^2$  (*R square*) yang merupakan hasil pengkuadratan dari nilai R. Sedangkan untuk hubungan lebih dari dua variabel bebas terhadap variabel terikat, koefisien determinasi yang dipakai adalah *Adjusted  $R^2$* . Nilai *Adjusted  $R^2$*  selalu lebih kecil dari  $R^2$ . [13]

**Tabel 1.** Koefisien Determinasi ( $R^2$  dan Adjusted  $R^2$ ), Hasil Uji  $t$  dan  $F$  (ANOVA) Antar Variabel Bebas Terhadap Variabel Terikat.

Pengaruh antar Variabel	R	$R^2$	Adjusted $R^2$	T hitung	T tabel	F hitung	F tabel
$X_1, X_2, X_3, X_4 - Y$	,979 <sub>a</sub>	-	,954	-	-	194,885	2,610
$X_1 - Y$	,900 <sub>a</sub>	,810	-	12,383	2,028	-	-
$X_2 - Y$	,923 <sub>a</sub>	,852	-	14,408	2,028	-	-
$X_3 - Y$	,645 <sub>a</sub>	,416	-	5,060	2,028	-	-
$X_4 - Y$	,935 <sub>a</sub>	,874	-	15,821	2,028	-	-

Dari tabel hasil perhitungan tersebut dapat dijelaskan bahwa :

1. H1 : H0 ditolak dan Ha diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Sistem dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-t dimana  $t_{hitung} = 12,383$  dan  $t_{tabel} = 2,028$  yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP (Y).
2. H2 : H0 ditolak dan Ha diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Informasi dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-t dimana  $t_{hitung} = 14,408$  dan  $t_{tabel} = 2,028$  yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Informasi ( $X_2$ ) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP(Y).
3. H3 : H0 ditolak dan Ha diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

Operasional VSAT IP. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-t dimana  $t_{hitung} = 5,060$  dan  $t_{tabel} = 2,028$  yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP (Y).

4. H4: H0 ditolak dan Ha diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Partisipasi Pengguna dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-t dimana  $t_{hitung} = 5,060$  dan  $t_{tabel} = 2,028$  yang berarti  $t_{hitung} > t_{tabel}$  sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Layanan ( $X_3$ ) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP (Y).
5. H5 : H0 ditolak dan Ha diterima, yaitu terbukti bahwa terdapat pengaruh antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP. Hal tersebut dapat dilihat pada uji-F dimana  $F_{hitung} = 194,885$  dan  $F_{tabel} = 2,610$  yang berarti  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sehingga terbukti bahwa variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_3$ ) dan Kualitas Layanan ( $X_3$ ) secara simultan memiliki pengaruh terhadap variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP (Y).

Adapun pada kolom *Adjusted R<sup>2</sup>* yaitu didapat nilai sebesar 0,954 yang berarti bahwa 95,4% variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Operasional VSAT IP (Y) dapat diterangkan oleh variabel Kualitas Sistem ( $X_1$ ), Kualitas Informasi ( $X_3$ ), Kualitas Layanan ( $X_3$ ), dan Partisipasi Pengguna( $X_4$ ) sedangkan sisanya 4,6% dijelaskan oleh variabel lain.

### 3. Kesimpulan

Dari hasil dan analisis data serta pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variable Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Kualitas Sistem di terima artinya Kualitas Sistem mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti, apabila Kualitas Sistem mengalami peningkatan maka kepuasan pengguna akan bertambah. Dengan kata lain Kualitas Sistem akan sangat mempengaruhi dalam kepuasan pengguna. Jika pengguna yakin dengan Kualitas Sistem yang digunakan, maka mereka akan semakin sering menggunakan sistem tersebut, karena hasil olahan informasinya yang memuaskan.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna. Variabel Kualitas Informasi diterima artinya Kualitas Informasi mempengaruhi Kepuasan pengguna dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti apabila Kualitas Informasi mengalami

- peningkatan pada Sistem Informasi Operasional VSAT IP maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna tersebut. Jika informasi yang dihasilkan Sistem Informasi semakin akurat, tepat waktu, kelengkapan yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna. Variabel Kualitas Layanan diterima artinya kualitas Layanan mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti apabila Kualitas layanan mengalami peningkatan pada Sistem Informasi Operasional VSAT IP maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna tersebut. Jika Kualitas Layanan yang dihasilkan Sistem Informasi semakin handal, berwujud, empati, daya tanggap dan jaminan yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.
  4. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel Partisipasi Pengguna terhadap kepuasan pengguna. Variabel Partisipasi Pengguna diterima artinya Partisipasi Pengguna mempengaruhi Kepuasan Pengguna dan memiliki arah yang positif. Hal ini berarti apabila Partisipasi Pengguna mengalami peningkatan pada Sistem Informasi Operasional VSAT IP maka akan meningkatkan Kepuasan Pengguna tersebut. Jika Partisipasi Pengguna memiliki partisipasi yang baik, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.
  5. Secara simultan terdapat pengaruh yang kuat dan signifikan antara variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Partisipasi Pengguna terhadap Kepuasan Pengguna. Namun kepuasan pengguna juga dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain diluar penelitian ini.

#### Daftar Pustaka

- [1] Avesiana, "Pengaruh Kualitas Perangkat Lunak Sistem Informasi HRD Terhadap Kepuasan User sebagai Pengguna Sistem pada Bagian HRD Group Summarecon". M.M, Thesis, Universitas Budi Luhur, 2013.
- [2] DeLone, W.H and McLean, E.R. "Information System Success: The Quest for the Dependent Variabel." Information System Research Vol.3 No.1. 1992.
- [3] DeLone, W.H and McLean, E.R. "The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten Year Update". Journal of Management Information System (19;4), 2003, pp 9-30,1992.
- [4] Fadla, Eva, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas pelayanan Sistem Informasi Mobile Entry terhadap Kepuasan Pengguna pada PT. BCA Finance Cabang Bekasi". M.M, Thesis, Universitas Budi Luhur, 2014.
- [5] Fuat, et al. (2012), "Sistem Informasi Operasional VSAT IP Pada PT SCMedia". FTI, KKP, Universitas Budi Luhur, 2012.
- [6] Gable, et al. "Enterprise System Success; A measurement model. Proceedings of the Twenty-Fourth International Conference on Information Systems". Hal 576-591, 2003.
- [7] Ifinedo, P, Extending the Gable dkk. "Enterprise Systems Success measurement model: a preliminary study". Journal of Information Technology Management, Vol. 17, No. 1, Halaman 14-33, 2006.
- [8] Ifinedo, P. "Enterprise Resource Planning Systems Success Assessment; An Integrative Framework Jyvaskyla", University of Jyvaskyla, 153 p. (Jyvaskyla Studies in Computing, ISSN 1456-5390;64), 2006.
- [9] Jogiyanto, HM. "Sistem Informasi Strategik". Yogyakarta: Andi, 2005.
- [10] Livari, J. "An Empirical Test of the DeLone and McLean Model of Information System Success". Data Base for Advances in Information Systems. ABI/INFORM global pp.8-27, 2005.
- [11] Pramesti, Getut. "Smart Olah Data Penelitian dengan SPSS 21". PT. Elex Media Komputindo, Jakarta, 2013.
- [12] Raymond McLeod, Jr. "Sistem Informasi Manajemen Edisi 7 Jilid 2". Prenhallindo, Jakarta, 2001.
- [13] Sarwono, Jonathan. Suhayati, Ely. "Riset Akuntansi Menggunakan SPSS". Graha Ilmu, Yogyakarta, 2010.
- [14] Sekaran, Uma. "Research Methods for Business". Edisi 4 Buku 1 dan 2. PT. Salemba Empat, Jakarta, 2006.
- [15] Seddon, P. B. "A respecification an extension of the DeLone and McLean model of IS success". Information System Research, 8, 240-253, 1997.
- [16] Seddon P.B. and Kiew, M. Y. "A partial and development of DeLone and McLean's model of IS success". Australian Journal of Information System, 4(1), pp 90-109, 1994.
- [17] Sugiyono. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Alfabeta, Bandung, 2011.
- [18] Sugiyono, "Statistika untuk Penelitian", Cetakan Keenam, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2004.

#### Biodata Penulis

**Muhamad Fuat Asnawi**, memperoleh gelar Sarjana Komputer (S.Kom), Jurusan Teknik Informatika Universitas Budi Luhur, lulus tahun 2013. Memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) Program Pasca Sarjana Magister Manajemen Universitas Budi Luhur Jakarta, lulus tahun 2015. Saat ini menjadi Dosen di Universitas Saint Al-Qur'an Jawa Tengah dan sebagai karyawan swasta di PT. Semesta Citra Media Jakarta.