

Effect of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Accounting Information System User Satisfactio

By : Muhammad Fathurrahman

Abstract

This study aims to examine the effect of system quality, information quality, and service quality on accounting information system user satisfaction. In the information system success model by DeLone and McLean (2003) said that there are variables that affect user satisfaction, namely the variables of System Quality, Information Quality and Service Quality. The research population is restaurants, cafes and culinary places in the Bekasi area. The sample in this study are cashier application users in restaurants, cafes and culinary places using the accidental sampling method. The results of this study are that system quality and information quality have no significant effect on user satisfaction, while service quality has a significant effect on accounting information system user satisfaction. These results mean that even though the quality of the system and the quality of the information is good and adequate, it does not necessarily affect user satisfaction. Meanwhile, users need more and focus on the quality of services provided.

Keywords : System Quality, Information Quality, Service Quality, Accounting Information Systems, and User Satisfaction

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Oleh : Muhammad Fathurrahman

Abstrak

Penelitian ini ditujukan untuk menguji pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Pada model kesuksesan sistem informasi oleh DeLone dan McLean (2003) mengatakan bahwa terdapat variabel yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Populasi penelitian yaitu restaurant, kafe dan tempat kuliner di Daerah Bekasi. Sampel pada penelitian ini yaitu pengguna aplikasi kasir di restaurant, kafe dan tempat kuliner dengan metode *accidental sampling*. Hasil penelitian ini yaitu bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Hasil tersebut berarti bahwa walaupun kualitas sistem dan kualitas informasi sudah baik dan memadai, namun belum tentu dapat mempengaruhi kepuasan pengguna. Sedangkan, pengguna lebih membutuhkan dan fokus kepada kualitas layanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kualitas sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Sistem informasi Akuntansi, dan Kepuasan Pengguna