



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN
KUALITAS INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
SISTEM INFORMASI AKUNTANSI**

SKRIPSI

MUHAMMAD FATHURRAHMAN 1910112213

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
AKUNTANSI**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Akuntansi**

MUHAMMAD FATHURRAHMAN 1910112213

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2022**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Fathurrahman

NIM. : 1910112213

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Yang menyatakan,

Muhammad Fathurrahman



PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Fathurrahman
NIM. : 1910112213
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Skripsi saya yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Januari 2023

Yang menyatakan,

Muhammad Fathurrahman



SKRIPSI


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


Dipersiapkan dan disusun oleh:


MUHAMMAD FATHURRAHMAN

1910112213

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 05 Januari 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Dr. Donny Maha Putra, S.Kom., M.Ak
Ketua Penguji


Krisno Septyan, SE, M.S.Ak., SAS
Penguji I


Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV
Penguji II (Pembimbing)




Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak, CA,
CSRS
Dekan Fakultas Ekonomi


Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 19 Januari 2023

*Effect of System Quality, Information Quality, and Service Quality on
Accounting Information System User Satisfaction*

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

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian sudah dilakukan sejak bulan September 2022 sampai dengan bulan Desember 2022 dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”**. Pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Bapak Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan banyak masukan dan arahan yang sangat bermanfaat untuk penelitian ini. Selain itu, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada seluruh Dosen UPN Veteran Jakarta yang telah membantu mengajarkan dan membimbing penulis selama perkuliahan.

Selanjutnya, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada Mamah, Papah dan Kakak yang sangat penulis cintai dan sayangi yang sangat berperan membantu penulis dengan memberikan motivasi, semangat, doa dan dukungan secara materi kepada penulis selama proses penulisan. Penulis juga ingin berterimakasih kepada Ghina Ayu, Ade Rizky, Fadila Reza, Najla, Bang Ferro, Afiq dan Hafizt yang telah membantu penulis dengan memberikan masukan, ilmu, semangat dan menemani penulis selama kuliah di UPN Veteran Jakarta.

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	I
HALAMAN JUDUL	II
PERNYATAAN ORISINALITAS	III
PERNYATAAN PERSUTUJUAN PUBLIKASI	IV
LEMBAR PENGESAHAN	V
PRAKATA	VI
ABSTRACT	VII
ABSTRAK	VIII
DAFTAR TABEL	XI
DAFTAR LAMPIRAN	XII
DAFTAR GAMBAR	XIII
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 PERUMUSAN MASALAH.....	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN	8
1.4. MANFAAT PENELITIAN.....	8
BAB II	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 LANDASAN TEORI	10
2.1.1 <i>Teori Information System Succes DeLone & McLean</i>	10
2.1.2 <i>Sistem Informasi Akuntansi</i>	13
2.1.3 <i>Kepuasan Pengguna</i>	15
2.1.4 <i>Kualitas Sistem</i>	16
2.1.5 <i>Kualitas Informasi</i>	17
2.1.6 <i>Kualitas Layanan</i>	18
2.2 HASIL PENELITIAN SEBELUMNYA	19
2.4 HIPOTESIS	25
2.4.1 <i>Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi</i>	25
2.4.2 <i>Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi</i>	26

2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	27
BAB III.....	28
METODE PENELITIAN.....	28
3.1 DEFINISI OPERASIONAL DAN PENGUKURAN VARIABEL.....	28
3.1.1 Definisi Operasional.....	28
3.1.2 Variabel Dependen (Y)	28
3.1.3 Variabel Independen (X).....	28
3.1.4 Pengukuran Variabel.....	29
3.2 POPULASI DAN SAMPEL	32
3.2.1 Populasi	32
3.2.2 Sampel.....	32
3.3 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.3.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.4 TEKNIK ANALISIS DATA.....	34
3.4.1 Uji Kualitas Data.....	34
3.4.2 Uji Statistik Deskriptif	35
3.4.3 Uji Asumsi Klasik.....	35
3.4.4 Uji Multikolinieritas	35
3.4.5 Uji Normalitas	36
3.4.6 Uji Heteroskedastisitas	36
3.4.7 Uji Hipotesis	36
3.4.7.1 Uji Koefisien Determinasi	36
BAB IV	39
HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	39
4.2 DESKRIPSI DATA HASIL PENELITIAN.....	42
4.3 UJI HIPOTESIS DAN ANALISIS	57
4.4 PEMBAHASAN.....	60
4.5 KETERBATASAN PENELITIAN.....	64
BAB V.....	65
KESIMPULAN DAN SARAN.....	65
5.1 KESIMPULAN	65
5.2 SARAN.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matrik Penelitian Terdahulu Terkait Kepuasan Pengguna	22
Tabel 2 Penilaian Pengukuran Variabel X Dan Y	29
Tabel 3. Dimensi, Indikator Dan Skala Pengukuran Variabel X Dan Y.....	30
Tabel 4. Kategori Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	32
Tabel 5. Daftar Restaurant, Kafe Dan Tempat Kuliner Di Bekasi.....	40
Tabel 6. Data Sampel Dan Tingkat Presentase Sampel	41
Tabel 7 Demografi Responden.....	41
Tabel 8. Deskripsi Data Hasil Penelitian Kepuasan Pengguna.....	43
Tabel 9. Deskripsi Data Hasil Kualitas Sistem	44
Tabel 10. Deskripsi Data Hasil Kualitas Informasi	46
Tabel 11. Deskripsi Data Hasil Kualitas Layanan	47
Tabel 12. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	49
Tabel 13. Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna	50
Tabel 14. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem.....	51
Tabel 15. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi	51
Tabel 16. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan.....	52
Tabel 17. Hasil Uji Relibitas	52
Tabel 18. Uji Normalitas Dengan Skewness/Kurtosis	53
Tabel 19. Hasil Uji Multikolineritas	55
Tabel 20. Hasil Uji Glejser.....	56
Tabel 21. Hasil Uji Hipotesis Parsial	58
Tabel 22. Hasil Uji Regresi Linear	59

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean 1992	11
Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone Dan Mclean 2003	12
Gambar 3. Model Penelitian	24
Gambar 4. Hasil Uji Normalitas Dengan P-Plot Of Regression	54
Gambar 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas	55
Gambar 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	72
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuisisioner Penelitian	78
Lampiran 3. Hasil Olah Data Stata	90