



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

SKRIPSI

AISYAFIRA DIENISE 1910112086

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**



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

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

AI SYAFIRA DIENISE 1910112086

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI PROGRAM SARJANA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Aisyafira Dienise

NIM : 1910112086

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

Jakarta, 6 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Aisyafira Dienise

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Aisyafira Dienise
NIM : 1910112086
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 Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : 6 Juli 2023

Yang menyatakan,



Aisyafira Dienise

SKRIPSI


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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

AISYAFIRA DIENISE 1910112086

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 3 Juli 2023 dan
dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**

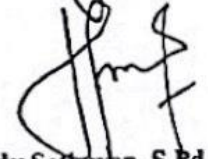

Praptiningsih, S.E., M.M
Ketua Penguji


Ayunita Ajengtivas SM, S.F., M. ACCY, M.Com
Penguji I


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



Dr. Jubaedah, S.E., M.M
Dekan


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

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Juli 2023

***The Effect of System Quality, Service Quality, and Ease of Use on
User Satisfaction of Accounting Information Systems***

By Aisyafira Dienise

Abstract

This study aims to determine the effect of system quality, service quality, and ease of use on accounting information system user satisfaction. The population of this study are users of the cashier application system in the FnB business in Depok City. This research uses techniques accidental sampling and obtained 82 cashier application users as respondents, this type of research is quantitative research. The hypothesis was tested using SmartPLS 3.0 software with the partial least square method. The test results show that system quality, service quality, and ease of use have a significant positive effect on user satisfaction of accounting information systems.

Keywords: *User Satisfaction, System Quality, Service Quality, and Ease of Use*

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Oleh Aisyafira Dienise

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi. Populasi penelitian ini adalah pengguna sistem aplikasi kasir pada bisnis FnB di Kota Depok. Penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dan memperoleh 82 pengguna aplikasi kasir sebagai responden, jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Hipotesis diuji menggunakan software SmartPLS 3.0 dengan metode partial least square. Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi.

Kata Kunci: Kepuasan Pengguna, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id, e-mail: febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TAHUN AKADEMIK 2022/2023

Hari ini Senin, tanggal 03 Juli 2023, telah dilaksanakan **Ujian Skripsi** bagi mahasiswa:

Nama : Aisyafira Dienise
NIM : 1910112086
Program Studi : Akuntansi S-1

Dengan Judul Skripsi sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus ***

Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Praptiningsih, S.E, M.M	Ketua Penguji	1.
2	Ayunita Ajengtiyas SM, S.E, M.ACCY, M.Com	Anggota I	2.
3	Akhmad Saebani S.E., M.Si, CMA, CBV	Anggota II**)	3.

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 03 Juli 2023
Mengesahkan
A.n. Dekan
Kaprosdi Akuntansi S1

Andy Setiawan, S.Pd., M.Ak

PRAKATA

Puji syukur serta kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas karunia dan rahmat-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan proyek akhir yaitu skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi”** yang telah dijalankan mulai dari bulan Januari 2023 hingga bulan Juni 2023. Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Akhmad Saebani, S.E., M.Si, CMA, CBV selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran bermanfaat sehingga terbentuknya penelitian ini.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua tercinta serta kakak dan adik saya yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis. Terima kasih sebesar-besarnya saya ucapkan kepada teman-teman tercinta Icha, Afi, Zenith, Shafa, Tasyifa, Rumraf, Early, Tasya, Ryan, Bunga, Annisya, Aan, Vindra, dan Esa yang telah memberikan dukungan serta motivasi agar selalu tetap semangat dan menghibur saat melakukan proyek akhir ini. Kepada teman-teman seperjuangan saya, Nabil, Dea, Aya, Fifi, Sahira, Ade, Theo, Anas, Rendi, dan Atito serta Afiq selaku teman seperbimbingan saya serta pihak lain yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang dan menikmati segala proses sampai terselesaikannya skripsi ini. Terakhir, saya ucapkan terima kasih kepada seluruh dosen dan teman-teman mahasiswa S1 Akuntansi yang memberikan banyak sekali pelajaran yang tidak ternilai semasa kuliah. Semoga karya ilmiah ini bisa memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca

Jakarta, 10 Juli 2023

Aisyafira Dienise

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ..Error! Bookmark not defined.	
PENGESAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Perumusan Masalah.....	7
I.3 Tujuan Penelitian.....	7
I.4 Manfaat Hasil Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	9
II.1 Landasan Teori	9
II.1.1 Teori <i>Information System Success Model</i> DeLone & McLean	9
II.1.2 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	11
II.1.3 Sistem Informasi Akuntansi	12
II.1.3.1 Fungsi Sistem Informasi Akuntansi	13
II.1.3.2 Kelebihan Sistem Informasi Akuntansi.....	13
II.1.3.3 Kekurangan Sistem Informasi Akuntansi.....	14
II.1.4 Kepuasan Pengguna	15
II.1.5 Kualitas Sistem.....	16
II.1.6 Kualitas Layanan	16

II.1.7	Kemudahan Penggunaan	17
II.2	Hasil Penelitian Sebelumnya	18
II.3	Model Penelitian.....	23
II.4	Hipotesis	23
II.4.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	23
II.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	24
II.4.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	25
BAB III METODE PENELITIAN		27
III.1	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	27
III.1.1	Definisi Operasional	27
III.1.2	Pengukuran Variabel	28
III.2	Populasi dan Sampel	30
III.2.1	Populasi	30
III.2.2	Sampel	31
III.3	Teknik Pengumpulan Data	32
III.3.1	Jenis Data	32
III.3.2	Sumber Data	32
III.3.3	Metode Pengumpulan Data	32
III.4	Teknik Analisis Data	33
III.4.1	Analisis Statistik Deskriptif.....	33
III.4.2	Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	33
III.4.3	Evaluasi Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	34
III.4.4	Uji Hipotesis (Uji t-statistik)	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		36
IV.1	Deskripsi Obyek Penelitian	36
IV.1.1	Demografi Responden	38
IV.2	Deskripsi Data Penelitian	39
IV.2.1	Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.....	39

IV.2.2	Deskripsi Data Variabel Kualitas Sistem	41
IV.2.3	Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan	43
IV.2.4	Deskripsi Data Variabel Kemudahan Penggunaan.....	44
IV.3	Uji Hipotesis dan Analisis	45
IV.3.1	Hasil Analisis Statistik Deskriptif	46
IV.3.2	Pengujian Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i>	47
IV.3.3	Pengujian Model Struktural atau <i>Inner Model</i>	52
IV.3.4	Uji Hipotesis.....	54
IV.4	Pembahasan	55
IV.4.1	Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	55
IV.4.2	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	56
IV.4.3	Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	57
IV.5	Keterbatasan Penelitian	58
BAB V_KESIMPULAN DAN SARAN		59
V.1	Kesimpulan.....	59
V.2	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA		61
RIWAYAT HIDUP		64
LAMPIRAN.....		65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Matriks Penelitian Sebelumnya	21
Tabel 2. Pengukuran Variabel X dan Y	28
Tabel 3. Dimensi, Indikator, dan Skala Pengukuran Variabel X dan Y	28
Tabel 4. Kategori Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi	30
Tabel 5. Daftar Restaurant, Café, dan Tempat Kuliner di Depok	36
Tabel 6. Data Sampel dan Tingkat Persentase Sampel	38
Tabel 7. Demografi Responden.....	38
Tabel 8. Deskripsi Data Hasil Penelitian Kepuasan Pengguna.....	40
Tabel 9. Deskripsi Data Hasil Kualitas Sistem	41
Tabel 10. Deskripsi Data Hasil Kualitas Layanan	43
Tabel 11. Deskripsi Data Kemudahan Penggunaan	44
Tabel 12. Data Statistik Deskriptif.....	46
Tabel 13. Nilai Outer Loading	48
Tabel 14. Nilai AVE (Average Variance Extracted)	49
Tabel 15. Fornell-Lacker Criterium	49
Tabel 16. Hasil Cross Loading.....	50
Tabel 17. Hasil Cronbach's Alpha	51
Tabel 18. Hasil Composite Reliability	51
Tabel 19. Nilai R-Square (R^2).....	52
Tabel 20. Nilai Q-Square (Q^2)	53
Tabel 21. Nilai Path Coefficients	53
Tabel 22. Pengujian PLS Algoritma Path & Bootstrapping	54
Tabel 23. Hasil Uji Hipotesis	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. D&M IS Success Model (1992)	9
Gambar 2. D&M IS Success Model (2003)	10
Gambar 3. Model Penelitian	23
Gambar 4. Model Penelitian	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	65
Lampiran 2. Tabulasi Data Kuesioner Penelitian	68
Lampiran 3. Hasil Olah Data SmartPLS	76