

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan TA/PA terhadap kepuasan pengguna (Studi Kasus terhadap sistem iGracias Universitas Telkom).

Penelitian ini mengacu kepada berbagai sumber yang menjadi referensi penulis yang berisi mengenai teori-teori yang menjelaskan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Teori dan referensi yang digunakan dalam penelitian ini antara lain mengenai sistem informasi, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, penelitian terdahulu serta persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan model regresi linier berganda. Penelitian ini termasuk kedalam penelitian kausal karena menggambarkan sebab dan akibat dari suatu masalah. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t).

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Telkom angkatan 2013 yang merupakan mahasiswa tingkat akhir yang mulai menggunakan aplikasi TA/PA untuk keperluan pengambilan TA/PA sampai dengan sidang. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial, namun kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna