

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan acuan model Kesuksesan Sistem Informasi yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa variabel yang diperlukan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna. Tujuan penelitian ini untuk menguji seberapa besar pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi keuangan (SIMKUG) (Studi Kasus Pegawai Universitas Telkom).

Penelitian ini pun mengacu kepada berbagai banyak sumber yang dijadikan referensi oleh penulis yang berisikan teori yang menjelaskan variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini. Teori dan referensi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan sistem informasi, serta penelitian terdahulu.

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

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah pegawai Universitas Telkom yang menggunakan sistem informasi keuangan (SIMKUG). Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *non probability sampling*, dengan teknik *purposive sampling*.

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan atau menyeluruh. Serta kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial, kemudian kualitas informasi dan kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna secara parsial.

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