

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Di era global saat ini, perkembangan teknologi informasi dan sistem informasi sangat dibutuhkan oleh khalayak bagi individu maupun perusahaan atau organisasi termasuk institusi pendidikan seperti universitas. Penerapan sistem informasi pada universitas sangat dibutuhkan tujuannya untuk mendapatkan kemudahan, kecepatan, dan ketepatan dalam mengolah data dan atau informasi yang diperoleh. Penerapan sistem informasi dalam perusahaan dihadapkan kepada dua hal, apakah perusahaan mendapatkan keberhasilan penerapan sistem atau kegagalan sistem. .

Perkembangan teknologi membawa pengaruh kepada metode peringkatan universitas (sumber: tescaindonesia, 2014). Terdapat banyak pemeringkat universitas atau perguruan tinggi baik bersifat global maupun regional dengan cakupan atau metode pengukuran yang beragam.

Di antara dominasi universitas negeri menjadi lembaga pendidikan tinggi paling bergengsi di Indonesia, universitas swasta membuktikan sanggup bersaing sangat ketat untuk meraih posisi terunggul (sumber: tescaindonesia, 2014).Berikut ini adalah 10 universitas swasta terbaik di Indonesia berdasarkan pemeringkatan yang disusun oleh Webometrics tahun 2016:

Tabel 1.1 Peringkat Universitas Swasta Indonesia

No	Universitas	Peringkat di Indonesia	Peringkat Dunia
1	Universitas Gunadarma	14	2478
2	Universitas Kristen Petra	15	2510
3	Bina Nusantara University	18	2745

4	Telkom University	23	3042
5	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta	24	3042
6	Universitas Katalok Parahyangan	30	3232
7	Universitas Dian Nuswantoro	31	3356
8	Universitas Trisakti	32	3358
9	Universitas Muhammadiyah Malang	33	3439
10	Universitas Muhammadiyah Surakarta	35	3475

Sumber: <http://www.webometrics.info/en/Asia/Indonesia>

Bandung merupakan kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, sekaligus menjadi ibukota provinsi tersebut. Kota Bandung merupakan salah satu kota pendidikan di Indonesia dikarenakan Bandung memiliki banyak perguruan tinggi negeri maupun swasta. Dapat dilihat berdasarkan tabel diatas, bahwa Telkom University merupakan universitas swasta di Bandung yang menempatkan pada peringkat ke empat. Hal ini menyatakan bahwa, Universitas swasta terbaik di Bandung menurut webometrics yaitu Telkom University.

Telkom University (Tel-U) merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Indonesia. Telkom University didirikan sebagai penggabungan IT Telkom, IM Telkom, Politeknik Telkom, dan STISI Telkom. Tel-U mengkhususkan program studinya pada bidang “*Information and Communications Technologies, Management and Creative Industries*” sebagai jawaban atas tuntutan perkembangan industri Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang begitu pesat.

Telkom University menyelenggarakan 27 Program Studi yang dibawah 7 Fakultas dan didukung oleh berbagai sarana dan prasarana, antara lain sejumlah laboratorium, studio, dan bengkel, perpustakaan, pusat bahasa, serta sarana pembelajaran elektronik (*e-Learning*). Keseluruhan dosen yang bertugas mengampu

perkuliahan, mengasuh dan mendidik mahasiswa, serta melaksanakan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat senantiasa dikembangkan.

Direktorat Sistem Informasi (SISFO) Universitas Telkom (Tel-U) merupakan sebuah unit yang memberikan layanan infrastruktur teknologi informasi, layanan interkoneksi (intranet dan internet), layanan data dan sistem informasi (aplikasi sistem informasi akademik, non-akademik maupun pendukung) dan layanan komputasi sebagai *strategic tools* untuk berjalannya proses bisnis di Universitas Telkom.

SISFO mempunyai visi, yaitu: Mewujudkan Layanan pengelolaan dan operasi *system* aplikasi dan data yang menjadi enabler bagi tercapainya Perguruan Tinggi Berkelas Dunia. Dan misi, yaitu: Menyediakan layanan Aplikasi dan data untuk mendukung produktivitas civitas akademika Telkom University dan Membangun komunikasi yang efektif dalam penyediaan layanan aplikasi dan data kepada *customer*.

Telkom University telah menggunakan teknologi informasi untuk layanan akademik bagi mahasiswanya. Teknologi informasi yang digunakan adalah iGracias (*Integrated Academic Information System*). IGracias merupakan portal sistem layanan informasi yang merupakan platform layanan proses pendidikan dan pengelolaan kampus secara terintegrasi. Hampir seluruh layanan pendidikan, baik proses akademik maupun pendukung dijalankan dengan berbasis iGracias. Akses menuju iGracias dapat dilakukan dengan menggunakan *Single Account* dan *Single Sign On (SSO)* diberikan kepada para pengelola, dosen, mahasiswa, orangtua mahasiswa dan staf tenaga kependidikan, dengan masing-masing memiliki hak akses jenis-jenis sesuai kelompok pengguna (*user group*).

Penulis tertarik menjadikan iGracias Telkom University sebagai objek penelitian dikarenakan semenjak didirikannya Telkom University banyak melakukan perubahan dalam implementasi sistem informasi, mulai dari peningkatan infrastruktur

seperti jaringan komunikasi, perangkat komunikasi, pemanfaatan internet yang lebih matang, dengan jalannya sistem informasi universitas yang digunakan dan pemanfaatan *Social Networking Service* (SNS) untuk dapat memberikan layanan pada stakeholder (mahasiswa, dosen, karyawan,dll). Sesuai dengan visi dan misi pada SISFO Telkom University yaitu yang ingin mewujudkan layanan pengelolaan dan operasi system aplikasi dan data yang menjadi enabler bagi tercapainya Perguruan Tinggi Berkelas Dunia. Dan yang ingin menyediakan layanan Aplikasi dan data untuk mendukung produktivitas civitas akademika Telkom University serta Membangun komunikasi yang efektif dalam penyediaan layanan aplikasi dan data kepada customer.

## **1.2. Latar Belakang Penelitian**

Keunggulan pada universitas dilihat dari beberapa faktor seperti faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kualitas mahasiswa yang menjalankan, kualitas dosen yang memadai, layanan yang memuaskan, sarana serta fasilitas yang baik, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal meliputi hubungan universitas dengan masyarakat, pemerintah, universitas lainnya. Kegunaan sistem informasi dalam segi faktor internal juga dapat mempengaruhi kesuksesan dalam universitas itu sendiri. Banyak hal yang dilakukan oleh suatu universitas dalam menggunakan sistem informasi untuk melayani mahasiswanya seperti registrasi *online*. Layanan akademik dengan menggunakan registrasi *online* sangat membantu dalam menyediakan dan mengolah informasi dan data pada mahasiswa dalam pemilihan mata kuliah, penyusunan rencana masa studi, perwalian serta tagihan maupun pembayaran semester. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswanya maka dibutuhkan pelayanan sistem akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa selama masa perkuliahannya.

IGracias merupakan teknologi informasi bagi mahasiswa Telkom University dalam melakukan layanan akademik yang dapat diakses didalam maupun diluar

lingkungan kampus. Salah satu layanan akademik yang dapat dilakukan pada iGracias yaitu Her Registrasi.

Her Registrasi (Pendaftaran Ulang) adalah proses yang wajib dilakukan Mahasiswa Telkom University setelah akhir masa perkuliahan semester. Proses ini umumnya dilakukan 1 bulan sebelum awal perkuliahan baru. Proses ini adalah ketika mahasiswanya melakukan perwalian *online*, *input* mata kuliah, serta cetak KSM. Her Registrasi pada iGracias merupakan waktu ketika seluruh mahasiswa menggunakan iGracias dalam kurun waktu bersamaan. Hal ini yang dapat menyebabkan munculnya banyak masalah pada iGracias saat Her Registrasi. Kapasitas pada iGracias belum mencukupi untuk pelayanan ketika seluruh user menggunakan iGracias pada waktu bersamaan dan masih belum ada penanggungjawab untuk mengontrol pada saat iGracias terjadi *server down*. Hal ini menyebabkan kurangnya kesigapan terhadap keluhan dari pengguna.

Peneliti tertarik untuk menghubungkan permasalahan tersebut dengan mengadopsi model kesuksesan DeLone dan McLean, dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. DeLone dan McLean (2003). Kualitas dalam sistem informasi menurut DeLone dan McLean memiliki tiga dimensi utama ,yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Masing-masing harus diukur atau dikendalikan. Dan ketiga kualitas tersebut akan mempengaruhi dimensi lainnya yaitu kepuasan pengguna, intensitas pengguna, dan manfaat bersih.

Namun, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan empat dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Alasan peneliti tidak menggunakan dimensi intensitas pengguna , intensitas sendiri merupakan seberapa sering pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Maka variabel intensitas pengguna tidak digunakan karena iGracias merupakan sistem informasi yang digunakan oleh seluruh mahasiswa, dosen, maupun staff maka dapat

dipastikan bahwa intensitas pengguna iGracias pada Telkom University sudah tinggi. Sedangkan alasan peneliti tidak menggunakan dimensi manfaat bersih adalah iGracias merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data maupun informasi dalam akademik maupun non akademik maka sudah dipastikan bahwa manfaat terhadap individu maupun organisasi sudah tinggi. Maka, penelitian ini peneliti hanya berfokus pada kepuasan pengguna mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Her Registrasi iGracias.

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna.

Mahasiswa selaku pengguna sistem informasi biasanya hanya fokus pada bagian kualitas pelayanan akademik dan kualitas informasi yang dihasilkan, tetapi kualitas sistem merupakan peran utamanya. Apabila kualitas sistem pada sistem informasi tidak memadai, maka sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Selama melakukan proses Her Registrasi, saat ini iGracias belum mampu untuk menampung semua *user* nya apabila menggunakan iGracias secara bersamaan, hal ini dapat menyebabkan iGracias tidak dapat di akses.

Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi kemungkinan bahwa sistem akan digunakan dan pengguna akan puas. Jika kualitas sistem yang baik akan memicu peningkatan penggunaan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Penelitian yang dilakukan oleh Ibrahim Almarashdeh (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang dipakai. Sedangkan, pada penelitian HanaeRokya dan Youssef Al Meriouh (2015) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

Kualitas Informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat dilihat sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka.

Selama pelaksanaan Her Registrasi iGracias masih ada output yang dihasilkan berbeda dengan yang diinginkan mahasiswanya. Ketika melakukan pembayaran semester untuk melakukan registrasi, status pembayaran pada sistem iGracias masih belum berubah dari belum lunas menjadi lunas. Hal ini dapat membuat mahasiswa khawatir, karna tidak bisa melakukan Her Registrasi.

Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (Delone dan McLean, 2003). Jika pengguna sistem informasi yakin bahwa kualitas informasi yang digunakan adalah benar, maka pengguna akan merasa puas menggunakan sistem tersebut. Informasi yang akurat, diperbarui, konsisten, relevan, lengkap, dan format yang mudah untuk mengerti, hal itu akan menyebabkan pengguna akan menggunakan sistem tersebut terus-menerus. Maka jika informasi yang disampaikan berkualitas, mencukupi kebutuhan pengguna dalam hal kepengkapan informasi, dan kemudahan untuk dipahami maka bisa dikatakan bahwa sistem informasi tersebut memiliki kualitas informasi yang memadai yang akan menimbulkan kepuasan pengguna. Penelitian yang dilakukan oleh Yogesh K. Dwivedia *et all* (2012) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang dipakai. Sedangkan, pada penelitian menurut Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengemban sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan tanggapan dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah.

Mengenai layanan yaitu pada masa Her Registrasi iGracias pihak sisfo iGracias memperbaiki sistem dengan memakan waktu yang lama sehingga dapat mengganggu mahasiswa dalam melakukan proses Her Registrasi sehingga tingkat kepuasan pengguna dapat menurun. Hal ini disebabkan karena pihak sisfo iGracias masih belum cepat dalam menanggapi permasalahan yang ada pada iGracias.

Semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan suatu sistem informasi, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Jika pengguna sistem informasi merasa puas terhadap layanan yang diberikan oleh sistem tersebut, maka pengguna akan merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Kualitas layanan sendiri merupakan keseluruhan dukungan yang disampaikan oleh pengembang sistem informasi kepada pengguna dengan pemberian jaminan keamanan dan kenyamanan, empati, dan ketanggapan dalam memenuhi harapan pengguna (DeLone and McLean, 2003). Penelitian yang dilakukan oleh Pei Fang Hsu *et all* (2014) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang dipakai. Sedangkan dalam penelitian Siti Mardiana (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini mungkin dikarenakan pengukuran yang digunakan tidak tepat dalam kuesioner, dan ukuran sampel tidak cukup.

Kepuasan pengguna merupakan respon dari pengguna sistem informasi menyangkut apakah kinerja dari sistem informasi tersebut bagus atau jelek, apakah sistem informasi tersebut telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengguna merasa puas apabila kebutuhan mereka telah terpenuhi. Sehingga kepuasan pengguna merupakan tolak ukur yang penting dalam mengetahui kesuksesan sistem informasi tersebut. Para peneliti yang menggunakan pendekatan ini berasumsi bahwa pengguna yang puas akan memiliki kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan pengguna yang merasa tidak puas terhadap sistem informasi, dan sistem informasi dikatakan sukses apabila mampu membantu pengguna untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.



Dapat diketahui bahwa kepuasan pengguna pada mahasiswa sangat penting bagi suatu instansi pendidikan, salah satunya universitas. Pelayanan yang bermutu mutlak diperlukan untuk dapat memenuhi harapan mahasiswa, semakin baik kualitas sistem informasi yang diberikan universitas kepada mahasiswa juga akan memberikan berbagai manfaat pada universitas.

Berdasarkan uraian diatas ,maka diperlukan penelitian terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dari persepsi pengguna pada iGracias. Maka penulis mengambil judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN HER REGISTRASI IGRACIAS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Telkom University)”**

### **1.3. Perumusan Masalah**

Sistem informasi digunakan dalam segala aspek untuk dapat membantu dalam menyediakan dan mengolah data dan informasi yang didapat secara efektif dan efisien. Demikian pula pada universitas, sistem informasi sangat dibutuhkan dalam mengelola segala macam aktivitas eksternal maupun internal. Sistem informasi digunakan untuk proses transaksi pembayaran, melakukan registrasi input mata kuliah, memberikan informasi kepada mahasiswa/I, dan lain-lain. Namun, masih banyak kendala pada sistem informasi yang mengakibatkan pengguna tidak dapat menggunakan sistem tersebut dan menghambat kinerja instansi.

Kesuksesan sistem informasi juga ditentukan dari seberapa jauh sistem yang diterapkan telah menyajikan hal-hal yang dibutuhkan oleh penggunanya. Pengguna sistem informasi akan merasa puas apabila kebutuhannya terpenuhi. Apabila sistem informasi memiliki kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan yang baik maka kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi tersebut akan

meningkat. Pada akhirnya kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi mempengaruhi kepuasan pengguna dalam pemakaian sistem informasi tersebut.

#### **1.4. Pertanyaan penelitian**

Berdasarkan perumusan masalah yang telah dibahas sebelumnya, maka pertanyaan penelitian yang muncul dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna yang ada di Telkom University ?
2. Bagaimana kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dalam proses Her Registrasi iGracias di Telkom University ?
3. Bagaimana kualitas sistem berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dalam proses Her Registrasi iGracias di Telkom University?
4. Bagaimana kualitas informasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dalam proses Her Registrasi iGracias di Telkom University ?
5. Bagaimana kualitas layanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna sistem informasi dalam proses Her Registrasi iGracias di Telkom University ?

#### **1.5. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang muncul sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna yang ada di Telkom University
2. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi pada proses Her-Registrasi iGracias di Telkom University
3. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada proses Her-Registrasi iGracias di Telkom University
4. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada proses Her-Registrasi iGracias di Telkom University
5. Untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada proses Her-Registrasi iGracias di Telkom University

## **1.6. Manfaat Penelitian**

### **1.6.1. Aspek Teoritis**

1. Bagi akademisi, penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis dalam sistem informasi.
2. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat sebagai sarana pengembangan dan penerapan teori ilmu pengetahuan mengenai kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan pada sistem informasi.

### **1.6.2. Aspek Praktis**

Bagi pihak manajemen, dosen, maupun mahasiswa penelitian registrasi pada iGracias Tel-U ini diharapkan akan memiliki nilai yang sangat signifikan dalam menerapkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean untuk dapat mengetahui kelayakan mengenai Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Maka dapat mengevaluasi kinerja sistem informasi dan mengembangkan menjadi lebih baik lagi.

## **1.7. Ruang Lingkup Penelitian**

Penelitian ini adalah tentang kepuasan pengguna dari pengguna iGracias selama proses Her Registrasi di Telkom University. Penelitian ini dikhususkan untuk meneliti pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna iGracias. Penelitian ini menggunakan sampel dari mahasiswa Telkom University khusus angkatan 2013.

### **1.7.1. Lokasi dan Objek Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Telkom University Jalan Telekomunikasi No. 1 , Bandung. Objek penelitiannya adalah Mahasiswa angkatan 2013 di Telkom University karena telah menjadi Mahasiswa angkatan tingkat akhir pada tahun ajaran 2016/2017 sehingga lebih sering menggunakan iGracias untuk proses Her-Registrasi

### **1.7.2. Waktu dan Periode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tahun 2016 dengan menggunakan responden untuk mengisi kuisioner yang akan diberikan pertanyaan sehubungan dengan masalah penelitian yaitu mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan

terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi registrasi pada iGracias di Telkom University Bandung.

## **1.8. Sistematika Penulisan Tugas Akhir**

Pembahasan dalam skripsi ini akan dibagi dalam lima bab yang terdiri dari beberapa sub-bab. Sistematika penulisan skripsi ini secara garis besar adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memberikan penjelasan mengenai latar belakang penelitian yang menyangkut fenomena yang menjadi isu penting sehingga layak untuk diteliti disertai dengan argumentasi teoritis yang ada, perumusan masalah yang didasarkan pada latar belakang penelitian, tujuan penelitian dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan secara umum.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN**

Bab ini mengungkapkan dengan jelas, ringkas dan padat mengenai landasan teori tentang Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan kepuasan pengguna dalam sistem informasi. Bab ini juga menguraikan penelitian terdahulu sebagai acuan penelitian ini, kerangka pemikiran yang membahas rangkaian pola pikir untuk menggambarkan masalah penelitian, hipotesis penelitian sebagai jawaban sementara atas masalah penelitian dan pedoman untuk pengujian data, serta ruang lingkup penelitian yang menjelaskan dengan rinci batasan dan cakupan penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian yang digunakan, identifikasi variabel dependen dan variabel independen, definisi operasional variabel, tahapan penelitian, jenis dan sumber data (populasi dan sampel), serta teknik analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan keadaan responden yang diteliti, deskripsi hasil penelitian yang telah diidentifikasi, analisis model dan hipotesis, dan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen (Kualitas Sistem , Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan) terhadap variable dependen (Kepuasan Pengguna Sistem Informasi).

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan hasil penafsiran dan pemaknaan terhadap hasil analisis temuan penelitian dan saran secara kongkrit yang diberikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi dalam aspek praktis dan tujuan pengembangan ilmu.