

ABSTRAK

Setiap perjalanan dinas harus mempunyai alat atau aplikasi untuk merekam setiap kegiatan dan biaya dari perjalanan dinas tersebut supaya legal, maka YPT menciptakan aplikasi web yang bernama Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) online. SPPD juga berimplikasi pada biaya yang harus ditanggung Yayasan karena konsekuensi perjalanan dinas. Ada tiga komponen biaya dalam SPPD yaitu transport, akomodasi, dan lunsum (uang saku). Studi ini bertujuan untuk menganalisis apakah kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD.

Penelitian ini bersifat kausal karena memiliki hubungan yang bersifat sebab akibat antara dua variabel atau lebih, penelitian kausal bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal atau menguji pengaruh antar variabel. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengguna layanan pajak aplikasi SPPD di Yayasan Pendidikan Telkom dengan sampel yang didapat melalui Google Form yaitu 72 responden yang memakai aplikasi SPPD, penelitian ini didapat dengan menggunakan teknik sampling jenuh.

Hasil dari penelitian ini, ditemukan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan, berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi SPPD. Tetapi tidak terdapat pengaruh positif antara kualitas sistem dengan kepuasan pengguna aplikasi SPPD.

Kata kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kepuasan pengguna