

ABSTRAK

Rizky Ruth Leihitu: Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, 14 September 2018. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Dengan Kegunaan Sebagai Variabel Mediasi (Survei pada pengguna sistem informasi “Moka Point of Sale”). Pembimbing I: Dr. Heru Tri Sutiono, M.Si dan Pembimbing II: Dr. Dra. Wisnalmawati, M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna dengan kegunaan sebagai variabel mediasi (survei pada pengguna sistem informasi “Moka Point of Sale”). Pengambilan data dilakukan pada bulan Juni 2018. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh kasir, manajer dan pemilik yang menggunakan sistem informasi Moka POS dalam bidang usaha *coffee shop* di Yogyakarta. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis data meliputi analisis deskriptif, dan analisis kuantitatif dengan teknik analisis *structural equation model (SEM)*.

Temuan penelitian ini, yaitu: 1) Kualitas sistem (*system quality*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*); 2) Pengaruh kualitas sistem (*system quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pengaruhnya akan lebih besar apabila dimediasi oleh kegunaan (*usefulness*); 3) Kualitas informasi (*information quality*) memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*); 4) Pengaruh kualitas informasi (*information quality*) terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pengaruhnya akan lebih besar apabila dimediasi oleh kegunaan (*usefulness*).

Kata kunci: *system quality, information quality, usefulness, user satisfaction*.