

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan demi menguji pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis web. Dari penelitian-penelitian yang telah dilakukan masih terdapat inkonsistensi hasil penelitian sehingga topik ini masih bisa menjadi suatu pembahasan yang berguna.

Penelitian ini dilakukan pada 189 responden yang semuanya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi UPN Veteran Yogyakarta. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara bersama-sama variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas jasa berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi berbasis komputer (CBIS) "*fe.upnyk.ac.id*".

Berdasarkan hasil analisis lainnya, variabel kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektifitas sistem. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan kualitas informasi diikuti peningkatan kepuasan pengguna sistem. Pada variabel kualitas sistem dan kualitas jasa memiliki pengaruh signifikan terhadap efektifitas sistem. Sehingga, setiap peningkatan kualitas sistem dan kualitas jasa akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Implikasi dari penelitian ini diharapkan relevan pada para pengembang sistem informasi serta para akademisi untuk menjelaskan mengapa, bagaimana, dimana dan kapan kepuasan pengguna dalam pemakaian dan pengembangan sistem informasi berbasis komputer (CBIS) dibutuhkan. Penelitian ini juga membantu menjelaskan pengaruh kualitas informasi, sistem dan jasa terhadap keefektifan sistem dalam kondisi yang berbeda.

Kata-kata kunci : kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas jasa, dan kepuasan pengguna

ABSTRACT

This purpose of this study is to test and describe influence of information quality, system quality, and services quality on user satisfaction in web based information system. This research become an interesting problem because there has not been consistent empirical result.

This study based on the responses of 189 respondents in Economic Faculty of UPN Veteran Yogyakarta. The analysis indicated that information quality, system quality, and service quality has positif influence on effectiveness of computer based information system. This result shows that computer based information system needs the three of dimensions qualities.

Based on analysis result, information quality influence on system effectiveness. This means improvements made that improving the quality of information followed by an increase in user satisfaction system. System quality and services quality have influence on computer based information system. This means every improvements made by system quality and services quality increase the user satisfaction when using computer based information system.

The implication of this study is relevant to system developer and analyst also academicians seeking to explain why, how, where and when user satisfaction in information system development is needed. The result help to explain the influence of information quality, system, and services on user satisfaction by suggesting the nature of the influence under different sets of conditions.

Keywords : *information quality, system quality, service quality, and user satisfaction*