

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna terhadap kinerja karyawan Pamela Supermarket dengan populasi sebanyak 109 orang kasir dan sampel 52 orang. Jenis penelitian ini adalah penelitian survey dengan menggunakan explanatory research. Alat analisis data yang digunakan terdiri dari analisis statistik deskriptif, analisis statistik inferensial dan analisis jalur (path analysis).

Hasil yang diperoleh melalui uji hipotesis dengan menggunakan analisis jalur menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Pengaruh signifikan antara kepuasan pengguna terhadap kinerja. Pengaruh signifikan antara kualitas sistem informasi terhadap kinerja melalui kepuasan pengguna. Pengaruh signifikan antara kualitas sistem terhadap kinerja melalui kepuasan pengguna. Pengaruh signifikan antara kualitas layanan terhadap kinerja melalui kepuasan pengguna.

Dari hasil koefisien regresi jalur tersebut dapat disimpulkan bahwa kinerja dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, tanpa melalui kepuasan pengguna. Variabel kepuasan pengguna hanya sebagai variabel moderator. Saran yang disampaikan terkait dengan hasil penelitian ini Pamela Supermarket perlu meningkatkan kualitas sistem dengan membuat software atau sistem yang andal, dikarenakan sistem yang digunakan terbukti memiliki nilai yang paling rendah terutama dari keandalan sistem yang digunakan sehingga terbukti sistem yang digunakan belum berkualitas, sistem yang ada tidak dapat digunakan terus-menerus dan sering terjadi kerusakan. Kinerja yang dihasilkan sudah baik, dengan adanya sistem informasi berbasis komputer menjadikan waktu kerja menjadi efektif, tanggung jawab kerja menjadi semakin tinggi, dan komitmen kerja menjadi semakin tinggi, sehingga agar dapat dipertahankan.