



Bandung, Agustus 2015

Penulis,

**Annisa Anindya Putri**

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii

ABSTRACT.....	iv
ABSTRAK.....	v
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
<b>BAB 1 : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA</b>	
<b>PEMIKIRAN HIPOTESIS.....</b>	<b>10</b>
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1. Sistem Informasi.....	10
2.1.1.1. Pengertian Sistem Informasi.....	10
2.1.1.2. Tujuan Sistem Informasi.....	12
2.1.1.3. Komponen Sistem Informasi.....	12
2.1.1.4. Fungsi Sistem Informasi.....	16
2.1.1.5. Jenis Sistem Informasi.....	17
2.1.1.6. Departemen Sistem Informasi.....	19
2.1.1.7. Kualitas Sistem Informasi.....	20
2.1.2. Informasi.....	21
2.1.2.1. Pengertian Informasi.....	21

2.1.2.2 Kualitas Informasi .....	23
2.1.3. Kepuasan Pengguna Software Web INLINE .....	26
2.1.3.1. Pengertian Kepuasan .....	26
2.1.3.2. Pengguna Sistem.....	27
2.1.3.3. Pengertian <i>Software</i> .....	29
2.1.3.4. Pengertian <i>Software</i> Web INLINE .....	30
2.1.3.5. Kepuasan Pengguna <i>Software</i> .....	30
2.2. Penelitian Terdahulu .....	34
2.3. Kerangka Pemikiran.....	36
2.4. Hipotesis.....	40
<b>BAB 3: METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1. Objek dan Metode Penelitian yang digunakan .....	41
3.1.1 Objek Penelitian .....	41
3.1.2 Metode Penelitian yang digunakan .....	42
3.2. Definisi dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	42
3.2.1 Definisi Variabel .....	43
3.2.2 Operasionalisasi Variabel.....	45
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.3.1 Sumber Penelitian .....	50
3.3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	50
3.4. Populasi dan Sampel .....	52
3.4.1 Populasi .....	52
3.4.2 Sampel .....	52
3.5. Pengujian Instrumen Penelitian.....	53
3.5.1 Uji Validitas .....	53

3.5.2 Uji Reliabilitas.....	54
3.5.3 Transformasi Data Ordinal menjadi data Interval.....	55
3.5.4 Uji Asumsi Klasik.....	55
3.6. Pengujian Hipotesis.....	55
3.6.1 Analisis persamaan regresi berganda .....	58
3.6.2 Uji Parsial (t) .....	59
3.6.3 Uji Simultan (f) .....	59
3.6.4 Koefisien Determinasi Ganda .....	60
3.6.5 Menggambar daerah penerimaan dan penolakan .....	60
<b>BAB 4: HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
4.1. Gambaran Unit Analisis .....	62
4.1.1 Sejarah Asuransi Jiwa Bumiputera .....	62
4.1.2 Job Deskripsi .....	67
4.2 Analisis Hasil Penelitian .....	69
4.2.1 Statistik Deskriptif data Responden .....	69
4.2.2 Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas Instrumen.....	77
4.2.3 Analisis Hasil Penelitian Variabel .....	82
4.2.3.1 Variabel Kualitas Sistem Informasi (Variabel $X_1$ ) .....	82
4.2.3.2 Variabel Kualitas Informasi Variabel $X_2$ ) .....	86
4.2.3.3 Variabel Kepuasan Pengguna (Variabel Y) .....	96

4.2.4. Analisis Pengaruh Kualitas Sistem Informasi	
dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	103
4.2.4.1 Pengujian Asumsi Klasik .....	104
4.2.4.2 Analisis Regresi Linier Berganda .....	109
4.2.4.3 Koefisien Determinasi.....	110
4.3 Pengujian Hipotesis.....	113
4.3.1 Pengujian Hipotesis Simultan (Uji F) .....	113
4.3.2 Pengujian Hipotesis Parsial (Uji t).....	115
4.3.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi	
Terhadap Kepuasan Pengguna .....	116
4.3.2.2 Pengguna Kualitas Informasi terhadap	
kepuasan Pengguna .....	118
4.4 Pembahasan .....	119
4.4.1 Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi,	
dan Kepuasan Pengguna .....	119
4.4.2 Pengguna Kualitas Sistem Informasi terhadap	
kepuasan pengguna .....	122
4.4.3 Pengguna Kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna.....	122
4.4.4 Pengguna Kualitas Sistem Informasi dan	
Kualitas Informasi terhadapkepuasan pengguna.....	123
<b>BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>125</b>
5.1. Kesimpulan .....	125
5.2. Saran .....	126



**DAFTAR TABEL**

<b>No.</b>	<b>Judul Tabel</b>	
2.1.	Penelitian Terdahulu .....	34
3.1.	Operasionalisasi Variabel Kualitas Sistem Informasi	

(Variabel $X_1$ ) .....	46
3.2. Operasionalisasi Variabel Kualitas Informasi	
(Variabel $X_2$ ) .....	47
3.3. Operasionalisasi Variabel Kepuasan Pengguna Sistem	
Informasi(Variabel $Y$ ) .....	48
4.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	69
4.2. Profil Responden Berdasarkan Usia .....	70
4.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	72
4.4. Profil Responden Berdasarkan Jurusan .....	73
4.5. Profil Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	74
4.6. Profil Responden Berdasarkan Status Marital .....	76
4.7. Hasil Perhitungan nilai validitas Variabel Kualitas Sistem	
Infomasi (Variabel $X_1$ ) .....	78
4.8. Hasil Perhitungan nilai validitas Variabel Kualitas	
Informasi (Variabel $X_2$ ).....	79
4.9. Hasil Perhitungan Nilai validitas Variabel Kepuasan	
Pengguna (Variabel $Y$ ).....	80
4.10 Hasil Uji Reliabilitas Kuisisioner .....	81
4.11 Tanggapan responden mengenai variabel kualitas sistem informasi .....	82
4.12 Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Software web	
INLINE yang digunakan terjamin keamanannya baik dari	
segi otorisasi pengguna maupun dalam proses pengolahan datanya .....	83
4.13 Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Untuk	
menggunakan <i>software</i> web INLINE tersebut dalam	
pengaksesannya cepat, mudah dan dapat diakses dimana saja” .....	84

4.14	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE tersebut dapat memberikan informasi kepada <i>user</i> apabila terjadi <i>error</i> ” .....	84
4.15	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Dalam penggunaan <i>software</i> web INLINE tersebut mudah digunakan oleh <i>user</i> dan selalu memberikan solusi atau penyelesaian” .....	85
4.16	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE tersebut merespon dengan cepat dan mengeluarkan informasi dengan tepat” .....	86
4.17	Tanggapan Responden mengenai Variabel Kualitas Informasi (Variabel X <sub>2</sub> ).....	86
4.18	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Hasil output dari <i>Software</i> web INLINE membantu saya dalam menentukan strategi perusahaan ke depan” .....	88
4.19	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan <i>software</i> web INLINE bisa memprediksi hasil <i>outcomers</i> di masa depan dari informasi yang sejenis” .....	88
4.20	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Hasil output <i>software</i> web INLINE bisa digunakan sebagai bahan indikator evaluasi” .....	89
4.21	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Informasi yang dihasilkan <i>software</i> web INLINE bisa digunakan untuk mendeteksi perubahan strategi di periode sebelumnya” .....	89



4.22	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Informasi yang dihasilkan oleh <i>software</i> web INLINE sudah bebas dari <i>error</i> yang dilakukan <i>user</i> " .....	90
4.23	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Terdapat fungsi khusus yang dapat mencegah atau mengurangi terjadinya <i>error</i> pada <i>software</i> web INLINE" .....	91
4.24	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Hasil <i>output</i> informasi pada <i>software</i> web INLINE tidak memihak pada pihak tertentu" .....	91
4.25	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Tidak terdapat bias dalam hasil <i>output</i> informasi pada <i>software</i> web INLINE tersebut" .....	92
4.26	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Hasil informasi yang dihasilkan <i>software</i> web INLINE dapat dibandingkan secara jelas satu sama lain" .....	92
4.27	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Terdapat distinksi elemen komponen sistem informasi yang jelas antar jenis informasi yang berbeda" .....	92
4.28	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Informasi yang dihasilkan <i>software</i> web INLINE bisa dimengerti dan dipahami walaupun dilihat oleh <i>user</i> yang tidak berada di divisi dimana informasi tersebut diproses" .....	94
4.29	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan "Informasi yang ada sudah terjamin merupakan hasil akhir supervisi kepala direksi yang dikerjakan bawahannya" .....	94

4.30	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Elemen komponen sistem informasi yang dihasilkan <i>software</i> web INLINE sudah diklasifikasi secara jelas” .....	95
4.31	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Struktur informasi disusun sedemikian rupa sehingga memudahkan pengguna untuk memahami informasi dari <i>software</i> web INLINE” .....	96
4.32	Tanggapan responden mengenai variabel kepuasan pengguna <i>software</i> (Variabel Y) .....	96
4.33	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Isi informasi yang dihasilkan oleh <i>software</i> web INLINE yang digunakan, memang saya butuhkan” .....	98
4.34	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE yang digunakan menghasilkan laporan yang tepat seperti yang saya butuhkan” .....	98
4.35	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE yang digunakan bersifat akurat” .....	99
4.36	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Saya merasa puas dengan tingkat akurasi <i>software</i> web INLINE yang digunakan” .....	99
4.37	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE yang digunakan mampu memberikan informasi sesuai dengan format yang diperlukan” .....	100
4.38	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE yang digunakan mampu menghasilkan informasi	

	yang dapat dipahami secara jelas” .....	101
4.39	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software web</i> INLINE Yang saya gunakan bersifat <i>user friendly</i> ” .....	101
4.40	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE tersebut mudah untuk digunakan” .....	102
4.41	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “Saya dapat memperoleh informasi yang saya butuhkan tepat waktu” .....	102
4.42	Sebaran jawaban responden tentang pernyataan “ <i>Software</i> web INLINE yang digunakan mampu menghasilkan informasi yang bersifat mutakhir/ <i>up to date</i> ” .....	103
4.43	Hasil Uji Normalitas Model Regresi .....	104
4.44	Hasil Uji Multikolinearitas .....	106
4.45	Hasil Uji Heterokedastisitas .....	107
4.46	Hasil Koefisien regresi .....	109
4.47	Hasil Koefisien Determinasi .....	111
4.48	Koefisien Pengaruh Parsial .....	112
4.49	Tabel ANAVA untuk Uji Signifkansi .....	114
4.50	Uji t Kualitas Sistem Informasi (Variabel $X_1$ ) .....	117
4.51	Uji t Kualitas Informasi (Variabel $X_2$ ) .....	118

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul Gambar</b>
------------	---------------------

2.1	.Kerangka Konseptual .....	39
4.1.	Struktur Organisasi AJB Bumiputera 1912.....	66
4.2	Distribusi Responden Berdasarkan	
	Jenis Kelamin .....	70
4.3	Distribusi Responden Berdasarkan Usia .....	71
4.4	Distribusi Responden Berdasarkan	
	Pendidikan Terakhir .....	72
4.5	Distribusi Responden Berdasarkan Jurusan .....	74
4.6	Distribusi Responden Berdasarkan Masa Kerja.....	75
4.7	Distribusi Responden Berdasarkan Status Marital .....	76
4.8	Grafik Uji normalitas .....	105
4.9	Grafik Uji Heterokedastisitas .....	108
4.10	Diagram daerah Penerimaan dan Penolakan	
	Ho Uji F .....	115
4.11	Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis uji	
	$t_{X_1 - Y}$ .....	117
4.12	Daerah Penerimaan dan penolakan Hipotesis uji	
	$t_{X_2 - Y}$ .....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

**No.**

**Judul Lampiran**

Lampiran 1 : Surat Tugas Bimbingan Skripsi

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 : Lembar Persetujuan Perbaikan (Revisi) Skripsi

Lampiran 4 : Kuisioner Penelitian

Lampiran 5 : Uji Validitas SPSS Variabel Kualitas  
Sistem Informasi (Variabel X<sub>1</sub>)

Lampiran 6 : Uji Validitas SPSS Variabel Kualitas Informasi Variabel X<sub>2</sub>)

Lampiran 7 : Uji Validitas SPSS Variabel Kepuasan Pengguna (Variabel Y)

Lampiran 8 : Uji Reliabilitas SPSS Kualitas Sistem Informasi,  
Kualitas Infomasi dan Kepuasan Pengguna

Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup