

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN
DAMPAKNYA PADA KINERJA PENGGUNA
(Studi Empiris penggunaan aplikasi ismuba pada SMK Muhammadiyah
se Kab. Cilacap)**



TESIS

HENI NUR ISNAENINGSIH

1720201017

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2021

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN
DAMPAKNYA PADA KINERJA PENGGUNA
(Studi Empiris penggunaan aplikasi ismuba pada SMK Muhammadiyah
se Kab. Cilacap)**



TESIS

HENI NUR ISNAENINGSIH

1720201017

Diperiksa dan disetujui oleh pembimbing

Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak. CA

NIK. 2160229

PROGRAM STUDI MANAJEMEN S2

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO

2021

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis yang diajukan oleh:

Nama : Heni Nur Isnaeningsih
NIM : 172000201017
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Program Pascasarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul : **PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN DAMPAKNYA PADA KINERJA PENGGUNA (Studi Empiris penggunaan aplikasi ismuba pada SMK Muhammadiyah se Kab. Cilacap)**

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M.) pada Program Studi Manajemen S2, Program Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak. CA

Penguji 1 : Dr. Pujiharto., MP

Penguji 2 : Herni Justiana Astuti, S.E., M.Si., Ph.D

Ditetapkan di : Purwokerto

Tanggal : 30 September 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Naclati Tubastuvi, S.E., M.Si

NIK. 2160187

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Heni Nur Isnaeningsih
NIM : 1720201017
Program Studi : Manajemen S2
Fakultas : Program Pasca Sarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa tesis ini adalah karya saya dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar serta bukan hasil penjiplakan dari karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila kelak dikemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 30 September 2021

Yang membuat pernyataan



Heni Nur Isnaeningsih

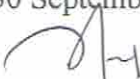
KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Alloh SWT, karena atas berkat dan rahmatNya, saya dapat menyelesaikan tesis ini. Penulisan ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Maggister Manajemen pada program Studi Manajemen S2 Program Pascasarjana Universitas Muhammaadiyah Purwokerto. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berpihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tesis ini, sangat lah sulit bagi saya untuk menyelesaikan tesis ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terimakasih kepada :

- (1) Direktur Pascasarjana yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan tesis kepada saya ;
- (2) Ketua Program Studi Manajemen S2 yang telah memberi berbagai informasi dan bimbingan tentang tata laksana penyusunan tesis kepada saya;
- (3) Dr. Azmi Fitriati, S.E., M.Si., Ak.CA selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan tesis ini ;
- (4) Dr. Pujiharto., MP dan Herni Justiana Astuti, SE., M.Si., Ph.D yang telah memberikan berbagai pertanyaan untuk menguji kelayakan saya sebagai Magister Manajemen;
- (5) Alm. suami tercinta yang dulu memberi izin dan motifasi untuk selalu belajar, walaupun sekarang ngga bisa menyaksikan saya menyelesaikan pendidikan ;
- (6) Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral; serta
- (7) KEPSEK SMK Muhammadiyah Majenang , Tim Manajemen SMK Muhammadiyah Majenang yang sudah ikut mendukung sampe terselesainya tugas tesis ini ;
- (8) Sahabat – sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini;

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu, semoga tesis ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Purwokerto, 30 September 2021



Penulis



HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Purwokerto dan demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Heni Nur Isnaeningsih
NIM : 1720201017
Progrm Studi : Manajemen S2
Fakultas : Program Pascasarjana
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Majenang
Jenis Karya : Tesis

Menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non-exclusive royalty-Free Right) kepada Universitas Muhammadiyah Purwokerto atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KUALITAS INFORMASI , KUALITAS SISTEM , DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN
DAMPAK NYA PADA KINERJA PENGGUNA

(Studi Empiris penggunaan aplikasi ismuba pada SMK Muhammadiyah se kab
Cilacap)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Purwokerto berhak menyimpan, mengalih media / mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (database), merawat , dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemili Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Purwokerto
Pada Tanggal : 30 September 2021



ng menyatakan ,


Heni Nur Isnaeningsih

PENGARUH KUALITAS INFORMASI , KUALITAS SISTEM , DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DAN DAMPAK NYA PADA KINERJA PENGGUNA

(Studi Empiris penggunaan aplikasi ismuba pada SMK Muhammadiyah se kab Cilacap)

Disusun:

Heni Nur Isnaeningsih, Azmi Fitriati
henieyusuf@gmail.com, azmi.fitriati@gmail.com

ABSTRAK

Teknologi merupakan alat yang berguna untuk membantu individu dalam menyelesaikan pekerjaannya. Pekerjaan yang dilakukan oleh suatu instansi pendidikan, membutuhkan suatu sistem aplikasi yang dapat menjembatani antara pengguna dengan teknologi yang mereka gunakan untuk bekerja. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan sehingga nantinya dapat meningkatkan kinerja pengguna. Penelitian ini dilakukan pada penggunaan aplikasi Ismuba pada SMK Muhammadiyah se Kabupaten Cilacap. Dengan Jenis penelitian yang dilakukan menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu penelitian dengan berlandaskan pada filsafah positivisme Populasi dalam penelitian yang dilakukan adalah seluruh pendidik atau guru mapel ISMUBA (Islsm Muhammadiyah dan Bahasa Arab) yang bekerja di lingkungan SMK Muhammadiyah Se Kabupaten Cilacap yang berjumlah 61 orang, Data diperoleh dengan cara menyebarkan kuesioner kepada pendidik di lingkungan SMK Muhammadiyah se Kab Cilacap sebanyak 61 orang pendidik. Sedangkan cara penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan cara online. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat dari jawaban kuesioner yang dibagikan secara online. Hasil dari penelitian ini bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan berpengaruh pada kinerja pengguna, dan kepuasan pengguna sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna, kinerja pengguna

THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, AND
SERVICE QUALITY ON USER SATISFAC
TION AND IMPACT ON USER PERFORMANCE

(Empirical Study of the use of ismuba applications in Muhammadiyah Vocational
Schools in Cilacap district)

Heni Nur Isnaeningsih, Azmi Fitriati.

henieyusuf@gmail.com , azmi.fitriati@gmail.com

ABSTRACT

Technology is a useful tool to assist individuals in completing their work. The work carried out by an educational institution, requires an application system that can bridge between users with the technology they use to work. User satisfaction is influenced by the quality of information, system quality, service quality so that later it can improve user performance, this research is conducted on the use of applications Ismuba at SMK Muhammadiyah in Cilacap Regency. With the type of research conducted using quantitative approach, namely research based on positivism philosophy The population in the research conducted was all ISMUBA subject educators or teachers working in SMK Muhammadiyah in the Cilacap district, totaling 61 people. The results of this study that the quality of information, system quality, service quality affect user performance, and user satisfaction as a mediating variable.

Keywords: information quality, system quality, service quality, user satisfaction, user performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	5
B. Hasil Penelitian Terdahulu	13
C. Kerangka Pemikiran.....	20
D. Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Populasi dan Sampel	25
C. Metode Pengumpulan Data	25
D. Variabel Penelitian	26
E. Devinisi Operasional	26
F. Metode Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan	36
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. SIMPULAN.....	51
B. SARAN.....	53
DARFAT PUSTAKA.....	54
Lampiran	