

TESIS

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI
KRS E-CAMPUZ MENGGUNAKAN
MODEL DELONE AND MCLEAN**

(Studi Kasus: Universitas Nusa Nipa Maumere)



HILARIUS ALFAN

NPM: 215311578

**MAGISTER INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI KRS E-CAMPUZ MENGGUNAKAN MODEL
DELONE AND MCLEAN

yang disusun oleh

Hilarius Alfian

215311578

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 21 Juli 2023

Dosen Pembimbing 1 : Yonathan Dri Handarkho, S.T., M.Eng., Ph. D

Dosen Pembimbing 2 : Prof. Ir. A. Djoko Budiyo, M.Eng., Ph. D

Tim Penguji

Penguji 1 : Yonathan Dri Handarkho, S.T., M.Eng., Ph. D

Penguji 2 : Dr. Andi Wahyu Rahardjo Emanuel, BSEE.,MSSE

Keterangan

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Telah Menyetujui

Yogyakarta, 21 Juli 2023

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

INTISARI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi KRS *E-Campuz* di Universitas Nusa Nipa Maumere. Pendekatan kuantitatif digunakan dengan data yang dikumpulkan 412 pengguna KRS *E-Campuz* di Universitas Nusa Nipa Maumere menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pribadi (*personal innovativeness*) mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) terhadap sistem informasi KRS *E-Campuz*, diikuti oleh kualitas informasi (*information quality*) dan manfaat bersih (*net benefits*). Selain itu, jenis kelamin, kelas, semester, eksakta dan non eksakta tidak memiliki efek moderasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi KRS *E-Campuz*. Penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena menambahkan faktor kepribadian pengguna terkait, yaitu: inovasi pribadi (*personal innovativeness*). Fokus dan tujuan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna (*user satisfaction*) pada kepentingan teoretis dan praktis mempelajari tidak hanya efek langsung, tetapi juga efek tidak langsung dan efek moderasi.

Kata Kunci — E-Campuz, Kepuasan Pengguna, Delone and McLean, Inovasi Pribadi.

ABSTRACT

The purpose of this study was to analyze the factors that influence user satisfaction with the KRS E-Campuz information system at Nusa Nipa Maumere University. A quantitative approach was used with data collected from 412 KRS E-Campuz users at Nusa Nipa Maumere University using a questionnaire. The results of the study show that personal innovativeness influences user satisfaction with the KRS E-Campuz information system, followed by information quality and net benefits. In addition, gender, class, semester, exact, and non-exact do not have a moderating effect on user satisfaction of the KRS E-Campuz information system. This research is different from previous research because it adds related user personality factors, namely: personal innovativeness. Focus and purpose as factors that influence user satisfaction (user satisfaction) in the theoretical and practical importance of studying not only the direct effect but also the indirect effect and the moderating effect.

Keywords — E-Campuz, User Satisfaction, Delone and McLean, Personal Innovativeness.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala hikmat dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Adapun tesis ini berjudul **“ANALISIS KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI E-CAMPUZ MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MCLEAN PADA UNIVERSITAS NUSA NIPA MAUMERE “**. Penyusunan tesis ini sebagai salah satu syarat akademik dalam meraih kelulusan dan mendapatkan gelar Strata Dua (S2) pada Departemen Informatika, Magister Informatika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa telah mendapat bantuan dari berbagai pihak baik itu berupa ide, pikiran, tenaga, waktu, dukungan maupun doa kepada penulis baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan anugerah-Nya kepada penulis.
2. Bapak Yonathan Dri Handarkho, ST., M.Eng., Ph.D., selaku Ketua Program Studi Magister Informatika, Departemen Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Yonathan Dri Handarkho, ST., M.Eng., Ph.D., selaku dosen pembimbing I yang sudah membantu dan meluangkan waktu untuk bimbingan serta memberikan petunjuk untuk menyelesaikan pembuatan tugas akhir ini.
4. Bapak Prof. Ir. A. Djoko Budiyanto, M.Eng., Ph.D. selaku dosen pembimbing II yang sudah membantu dan meluangkan waktu untuk bimbingan serta memberikan petunjuk untuk menyelesaikan pembuatan tugas akhir ini.
5. Bapak Dr. Andi Wahyu Rahardjo E, BSEE. MSSE. selaku Dosen Penguji, terimakasih atas kritik dan saran yang diberikan kepada penulis.
6. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan Karyawan, Departemen Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis selama masa kuliah di Program Studi Magister Informatika, Departemen Informatika, Fakultas Teknologi Industri, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
7. Bapak Drs. Sabinus Nabu, Selaku Ketua Yayasan Pendidikan Tinggi Universitas Nusa Nipa, yang mengijinkan saya kuliah S2 di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
8. Bapak Dr. Ir. Angelinus Vincentius, M. Si, Selaku Rektor Universitas Nusa Nipa, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

9. Seluruh Dosen, Staf Pengajar, dan Karyawan Program Studi Teknik Informatika, Universitas Nusa Nipa, yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Semua teman dan sahabat tahun angkatan 2021 Magister Informatika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan semangat.
11. Semua teman-teman kontrakan yang telah memberikan semangat dan perhatiannya sehingga dapat menyelesaikan tesis ini.
12. Kedua Orang tua, kakak, adik serta keluarga yang telah memberikan semangat, dorongan, motivasi dan dukungan moral, material dan spiritual bagi penulis.
13. Semua orang yang secara tidak langsung memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan waktu dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu segala bentuk kritik maupun saran yang sifatnya membangun akan sangat diharapkan kedepannya. Akhir kata, semoga tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak.

Yogyakarta, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
INTISARI	iii
ABSTRACT	iv

KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Pertanyaan Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Kepuasan Pengguna	14
2.2.2 Aplikasi E-Campuz	15
2.2.3 DeLone and McLean.....	16
2.2.4 Faktor Kepribadian (Personal Innovativeness)	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Tahapan Penelitian	22
3.1.1 Identifikasi Masalah	23
3.1.2 Studi Literatur	23
3.1.3 Penentuan Model dan Variabel-Variabel	23

3.1.4	Pengembangan Hipotesis	24
3.2	Model Usulan	28
3.1.5	Pengumpulan Data	29
3.1.6	Pengolahan Data	30
3.1.7	Pengujian Hipotesis.....	32
3.1.8	Hasil dan Pembahasan	33
3.3	Kuesioner Penelitian	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	35
4.1	Hasil Pengumpulan Data.....	35
4.1.1	Jenis Kelamin	35
4.1.2	Angkatan	36
4.1.3	Semester	37
4.1.4	Eksakta dan Non Eksakta.....	37
4.2	Pengujian Loading Factor	38
4.3	Pengujian Validitas	39
4.3.1	Uji Validitas Diskriminan	40
4.3.2	Uji Reliabilitas	41
4.3.3	Analisis Skewness dan Kurtosis	42
4.3.4	Uji Goodness of Fit Index	43
4.4	Pengujian Hipotesis.....	44
4.5	Pengujian Moderating Factor	47
BAB V	PEMBAHASAN	49
5.1	Pembahasan.....	49

5.2	Implikasi Penelitian.....	52
5.3	Implikasi Teoritis	53
5.4	Implikasi Praktis	54
BAB VI PENUTUP		56
6.1	Kesimpulan	56
6.2	Keterbatasan Penelitian dan Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>E-Campuz Universitas Nusa Nipa (https://nusanipa.ecampuz.com)</i>	15
Gambar 2.2	Model Sukses Sistem Informasi yang Diperbarui	17
Gambar 3.1	Alur Penelitian	22
Gambar 3.2	Model Usulan	28

Gambar 4.1 Model Pengujian Hipotesis 45



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Studi Terdahulu 10

Tabel 3.1 Skala Likert..... 29

Tabel 3.2 Indikator Pertanyaan 33

Tabel 4.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 36

Tabel 4.2 Data Responden Berdasarkan Angkatan	36
Tabel 4.3 Data Responden Berdasarkan Semester	37
Tabel 4.4 Data Responden Berdasarkan Jurusan	38
Tabel 4.5 Uji Validitas Konvergen.....	39
Tabel 4.6 Uji Validitas Nilai AVE dan CR	40
Tabel 4.7 Uji Validitas Diskriminan	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas dengan <i>Cronbach Alpha</i>	41
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Model Fit	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Hipotesis	46
Tabel 4.12 Hasil Uji Moderating Factor	47