

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap

Indriyani¹, Tiara Pandansari², Frilia Esti Anggraeni³

^{1,3}Akademi Maritim Nusantara, Cilacap

² Universitas Muhammadiyah Purwokerto

indrip2cd11010@gmail.com¹, tiarapandansari@gmail.com², friliaestianggraei@gmail.com³

Diterima 18 Februari 2022, direvisi 28 Maret 2022, diterbitkan 31 Maret 2022

Abstrak

Sistem Informasi Keuangan Akademik adalah salah satu sistem informasi yang digunakan untuk meningkatkan pelayanan kepada taruna/i terkait keuangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap. Obyek dari penelitian ini adalah taruna taruni aktif Akademi Maritim Nusantara Cilacap yang merupakan pengguna sistem informasi keuangan akademik. Penelitian yang dilakukan di Kampus Akademi Maritim Nusantara Cilacap menggunakan metode kuantitatif, dengan pengambilan jumlah sampel acak sebanyak 128 orang. Pengumpulan data dilakukan menggunakan lembar pernyataan model Skala Likert yang telah diujicobakan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini korelasi, regresi linier berganda, uji t, uji F dan determinasi *R square*. Penelitian ini menunjukkan secara parsial variabel kualitas sistem tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan, variabel kualitas informasi dan kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap.

Kata kunci : kualitas sistem, kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kepuasan pengguna

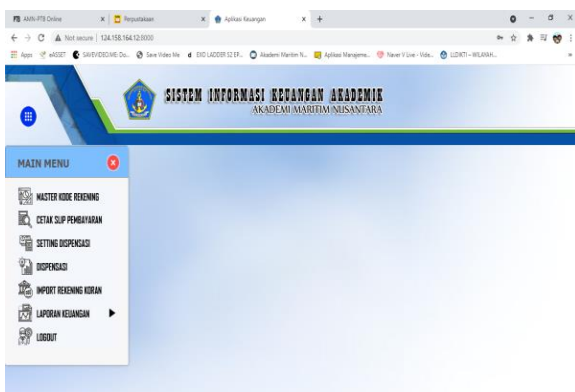
Abstract

The Academic Financial Information System is one of the information systems used to improve services to cadets related to finance. This study aims to determine the effect of system quality, information quality, and ease of use on user satisfaction of the Academic Financial Information System at Akademi Maritim Nusantara Cilacap. The object of this research is the active cadets of the Nusantara Maritime Academy Cilacap who are users of academic financial information systems. The research was conducted at the Nusantara Maritime Academy Campus Cilacap using quantitative methods, with a random sample of 128 people. Data collection was carried out using a Likert Scale model statement sheet that had been tested. The analytical technique used in this research is correlation, multiple linear regression, t test, F test and determination of R square. This study partially shows that the system quality variable has no positive and significant effect, the information quality variable and user convenience have a positive and significant effect on user satisfaction. Simultaneously, system quality, information quality and ease of use have a positive and significant effect on User Satisfaction with Academic Financial Information Systems in Nusantara Maritime Academy.

Keywords: quality system, quality information, ease of use, user satisfaction

Pendahuluan

Sistem Informasi Keuangan Akademik merupakan sistem informasi keuangan yang dimiliki oleh Akademi Maritim Nusantara Cilacap yang dapat diakses langsung oleh pengguna informasi yaitu taruna/i AMN melalui website AMN www.amn.ac.id. Aplikasi ini memudahkan taruna/i untuk mengetahui nominal biaya Pendidikan yang harus mereka bayar dengan hanya memasukkan username dan password menggunakan Nomor Induk Taruna maka akan keluar tagihan pembayaran sesuai dengan nama mereka masing-masing, sehingga kesalahan nominal dalam pembayaran dapat dihindari. Layanan pembayaran biaya kuliah secara online ini sangat membantu taruna/i dan bagian keuangan Akademi Maritim Nusantara di saat kondisi yang terjadi saat ini karena tidak harus bertemu secara tatap muka, taruna/i dapat mengakses dan langsung membawa print out ke Bank untuk dibayar di Bank BNI terdekat. Kemudian dapat melakukan konfirmasi secara online melalui googleform ke bagian keuangan apabila telah melakukan pembayaran.



Gambar 1. Sistem Informasi Keuangan

Menurut Fendini et al (2015) menyatakan kepuasan pengguna dapat diperoleh apabila informasi yang dihasilkan sistem informasi memiliki keakuratan, relevan ketepatan waktu, ukuran lainnya yang dapat memenuhi kualitas informasi {Formatting Citation}. Mubarak dan Trihatmoko (2020) meneliti tentang kepuasan pengguna yang dipengaruhi oleh *perceived usefulness*, kualitas informasi, kualitas sistem. Kepuasan pengguna merupakan perasaan pengguna kepada sistem yang digunakan sesuai dengan kebutuhan [2]. Sedangkan Yovita Yumi menambahkan satu variabel yaitu kemudahan penggunaan sehingga disimpulkan bahwa semakin baik penerapan kualitas informasi dan

kualitas sistem akan meningkatkan kepuasannya [3].

Penelitian ini menggunakan ukuran kesuksesan sistem dengan model Delone & McLean (2003) dalam Agung Gede (2013) yaitu kualitas pelayanan dan sistem, kepuasan pemakai [3], Variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kemudahan pengguna dipilih karena diduga memiliki pengaruh terhadap kepuasan para taruna/i yang menggunakan System Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap.

Materi dan Metode

Nelson et al. (2005) dalam Fendini et al (2013) menjelaskan ukuran kualitas sistem menggunakan reliabilitas sistem, keandalan pengoperasian sistem, fleksibilitas sistem, waktu respon sistem secara cepat, tepat waktu saat ada yang membutuhkan informasi [4]. Hal ini menunjukkan apabila suatu sistem memiliki respon yang cepat, dapat dioperasikan dengan mudah, tidak akan membuang waktu pengguna

Kualitas informasi fokus pada keluaran informasi/ output yang berkualitas [5]. Kualitas informasi yang baik akan membantu pengguna mengambil keputusan dengan tepat

Menurut Prakosa Adi (2017) suatu sistem informasi dinyatakan berkualitas apabila memberikan kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut. Kemudahan pengguna dapat meningkatkan kepercayaan terhadap sistem informasi yang digunakan

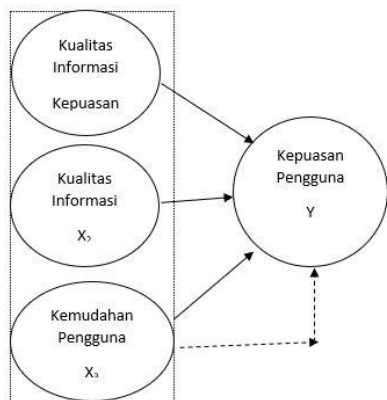
Menurut Jogiyanto (2007:23) menyatakan bahwa timbulnya kepuasan dikarenakan interaksi antara pengoperasi sistem dengan sistem yang dioperasikan dapat berjalan optimal[7]. Kepuasan pengguna dapat meningkatkan pemakai sistem informasi.

Berdasarkan uraian diatas dapat dibuat kerangka pemikiran seperti pada gambar 2.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

- H1 : Kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna System Informasi Keuangan Akademik
- H2 : Kualitas Informasi mempengaruhi kepuasan pengguna System Informasi Keuangan Akademik

- H3 : Kemudahan Penggunaan mempengaruhi kepuasan pengguna System Informasi Keuangan Akademik
- H4 : Kualitas sistem, Kualitas informasi, Kemudahan Penggunaan secara simulatan mempengaruhi kepuasan pengguna System Informasi Keuangan Akademik



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

Sampel diambil dari populasi yang berjumlah 189 orang, dalam penelitian ini dipilih secara acak menggunakan rumus Slovin, $n = N / (1 + (N \times e^2))$ dengan *margin of error* 5% atau 0,05, sehingga diperoleh responden sebanyak sebanyak 128 orang. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan korelasi dan regresi

Hasil dan Pembahasan

A. Uji Validitas

Uji validitas pada penelitian ini menggunakan analisis korelasi *bivariate* dengan alat bantu SPSS ver. 21,0. Pengujian validitas untuk mengetahui butir-butir pertanyaan mana yang dapat mencerminkan ukuran dari gejala yang diteliti. Syarat Uji validitas :

Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$, maka item pernyataan itu valid. Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$, maka item pernyataan itu tidak valid.

Tabel 1. Pengujian Validitas (X1)

Indikator penelitian	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X _{1,1}	0,796	0.2054	Valid
X _{1,2}	0,772	0.2054	Valid
X _{1,3}	0,740	0.2054	Valid
X _{1,4}	0,787	0.2054	Valid
X _{1,5}	0,780	0.2054	Valid

Sumber : *Output SPSS Ver 22,0 2021*

Semua indikator X_{1,1} : kemudahan untuk digunakan, X_{1,2} : keandalan sistem, X_{1,3} : kecepatan akses, X_{1,4} : fleksibilitas sistem dan X_{1,5}: keamanan sistem) penelitian yang digunakan pada variabel kualitas sistem menunjukkan hasil yang signifikan, untuk kesimpulannya bahwa semua indikator penelitian tersebut adalah valid, karena nilai signifikansi > 0,05.

Tabel 2. Pengujian Validitas (X2)

Indikator penelitian	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X _{2,1}	0,775	0.2054	Valid
X _{2,2}	0,929	0.2054	Valid
X _{2,3}	0,902	0.2054	Valid
X _{2,4}	0,896	0.2054	Valid
X _{2,5}	0,864	0.2054	Valid

Sumber : *Output SPSS Ver 21.0, 2021*

Berdasarkan 2 diatas dijelaskan bahwa indikator (X_{2,1} : kehandalan, X_{2,2} : daya tangkap, X_{2,3}:jaminan, X_{2,4}: empati dan X_{2,5}: bukti langsung) penelitian yang digunakan pada variabel kualitas informasi menunjukkan hasil yang signifikan, untuk kesimpulannya bahwa semua indikator penelitian tersebut adalah valid, karena nilai signifikansi > 0,05.

Tabel 3. Pengujian Validitas (X3)

Indikator penelitian	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
X _{3,1}	0,815	0.2054	Valid
X _{3,2}	0,837	0.2054	Valid
X _{3,3}	0,821	0.2054	Valid
X _{3,4}	0,838	0.2054	Valid

Sumber : *Output SPSS Ver 21.0, 2021*

Semua indikator (X_{3,1} : produktivitas, X_{3,2} : *job performance/ effectiveness*, X_{3,3} : *importance to job*, dan X_{3,4} : *overall usefulness*) penelitian yang digunakan pada variabel kemudahan pengguna menunjukkan hasil yang signifikan, untuk kesimpulannya bahwa semua indikator penelitian tersebut adalah valid, karena nilai signifikansi > 0,05.

Tabel 4. Pengujian Validitas (Y)

Indikator penelitian	r_{hitung}	r_{tabel}	Kriteria
Y _{1.1}	0,907	0.2054	Valid
Y _{1.2}	0,929	0.2054	Valid
Y _{1.3}	0,867	0.2054	Valid

Sumber : *Output* SPSS Ver 21.0, 2021

Semua indikator (Y_{1.1} : kepuasan sistem informasi, Y_{1.2} : kepuasan pelayanan, dan Y_{1.3} : kemudahan pengguna) penelitian yang digunakan pada variabel kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang signifikan, untuk kesimpulannya bahwa semua indikator penelitian tersebut adalah valid, karena nilai signifikansi > 0,05.

B. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas digunakan sebagai alat ukur kuisioner sebagai indikator dari variabel ataupun konstruk. kuisioner dinyatakan *reliabel* atau handal apabila konsisten dalam memberikan jawaban [8]

Tabel 5 Hasil Pengujian Reliabilitas

Variabel penelitian	<i>Cronbach Alpha</i>	<i>Alpha standar</i>	Kesimpulan
(X ₁)	0,832	0,70	Reliabel
(X ₂)	0,921	0,70	Reliabel
(X ₃)	0,845	0,70	Reliabel
(Y)	0,884	0,70	Reliabel

Sumber : *Output* SPSS Ver 21.0, 2021

Suatu variabel reliabel jika nilai Cronbach Alpha (α) > 0,70. Berdasarkan hasil pengujian reliabilitas diperoleh hasil *Cronbach Alpha* (α) lebih dari 0,70 sehingga reliabel.

C. Uji Multikolinearitas

Berdasar hasil pengujian menunjukkan tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam regresi Hasil pengujian menunjukkan bahwa semua variabel yang digunakan sebagai prediktor model regresi menunjukkan nilai VIF yang tidak jauh dari nilai 1 (nilai sangat jauh berada dibawah angka 10).

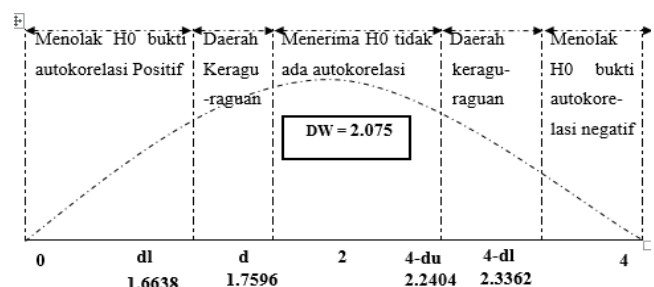
Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Penelitian	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas Sistem Informasi (X ₁)	0,233	4,297	Tidak ada multikolinearitas
Kualitas Informasi (X ₂)	0,213	4,704	Tidak ada multikolinearitas
Kemudahan Pengguna (X ₃)	0,196	5,096	Tidak ada multikolinearitas

Sumber : *Output* SPSS Ver 21.0, 2021

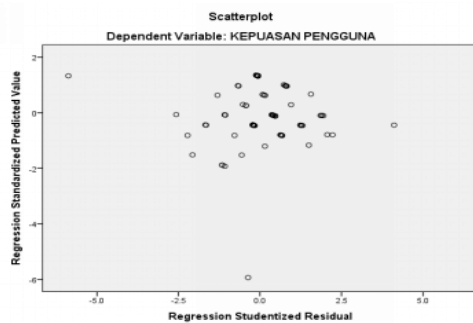
D. Uji Autokorelasi

Menggunakan statistic “d” Durbin diperoleh nilai **2.075** dan du dari n= 128 dan k = 3 adalah dl = **1.6638** dan du = **1.7596**. Untuk mendapatkan hasil dari 4-dl adalah **4 – 1.6638 = 2.3362** dan hasil dari 4-du adalah **4 – 1.7596 = 2.2404** karena angka DW test (1.852) berada diantara du tabel (**1.7596**) dan 4-du (**2.2404**). Berdasarkan gambar 3 dibawah ini, dapat dijelaskan bahwa nilai uji DW **2.075** berada di daerah yang tidak ada indikator autokorelasi, sehingga model penelitian dapat disimpulkan tidak ada indikator penyimpangan autokorelasi. Berdasarkan uji statistik Durbin Watson dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi linear berganda layak dipakai.



Gambar 3. Uji Autokorelasi
Sumber : *Output* SPSS Ver 22,0 2021

E. Uji Heterokedastisitas

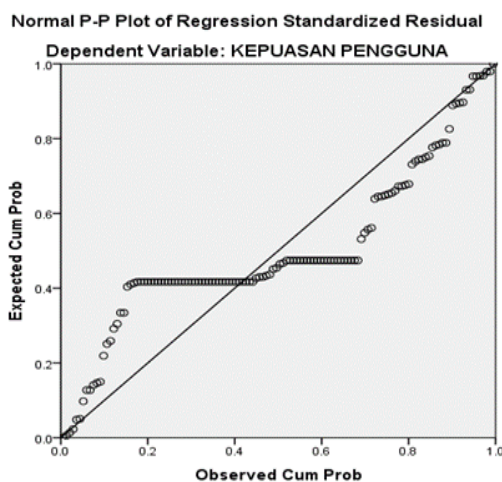


Gambar 4. Uji Heteroskedastisitas
Sumber : *Output* SPSS Ver 21.0, 2021

Gambar diatas menunjukkan tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada model regresi. karena titik-titik menyebar dengan pola yang tidak jelas diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y.

F. Uji Normalitas

Dari gambar dibawah ini dapat diketahui bahwa titik-titik menyebar sekitar garis dan mengikuti garis diagonal, maka residual pada model tersebut terdistribusi secara normal, menguji variabel independent dan variabel dependen



Gambar 5. Uji Normalitas
Sumber : *Output* SPSS Ver 21.0, 2021

G. Analisis Regresi Linear Berganda

Penggunaan analisis regresi linear untuk mengukur pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen Hasil pengolahan data variabel penelitian yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu:

Tabel 7. Pengujian Regresi Linear Berganda

Model	Coefficients ^a		T	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	
(Constant)	0.184	0.202		0.908 0.365
Kualitas Sistem	-0.098	0.459	-0.015	-0.214 0.831
Kualitas Informasi	5.045	0.402	0.95	12.548 0
Kemudahan Pengguna	-0.092	0.401	-0.018	-0.231 0.818

Dependent Variable: Kepuasan Pengguna
Sumber : *Output* SPSS Ver 21.0, 2021

Model persamaan regresi linear berganda

$$Y = 0.184 - 0.098 X_1 + 5.045 X_2 - 0.092 X_3 + \mu$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Konstanta 0.184 menunjukkan apabila tidak ada variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kemudahan pengguna maka variabel kepuasan pengguna tetap sebesar 0.184.
2. Variabel kualitas sistem bernilai negatif artinya jika variabel kualitas sistem menurun satu satuan dan variabel lain konstan, maka variabel kepuasan pengguna akan menurun sebesar -0.098.
3. Jika variabel kualitas informasi mengalami peningkatan satu satuan dan variabel lain konstan, maka variabel kepuasan pengguna meningkat 5.045.
4. Variabel kemudahan penggunaan sebesar -0.092 bernilai negatif sehingga apabila variabel kemudahan penggunaan menurun satu -satu, akan menyebabkan variabel kepuasan pengguna juga menurun
5. Faktor lain sebesar μ (miu), seperti kualitas pelayanan dan faktor lainnya.

Hipotesis dalam penelitian ini dilakukan pengujian secara parsial maupun simultan.

H. Uji t

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Kemudahan Pengguna) secara parsial berpengaruh terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna).

Pengujian hipotesis secara parsial sebagai berikut ini:

1. Uji hipotesis koefisien signifikan parsial antara Kualitas Sistem (X_1) menunjukkan variabel Kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kualitas sistem, menerima H_0) atau H_1 ditolak.

2. Uji hipotesis koefisien signifikan parsial antara Kualitas Informasi (X₂) , menunjukkan pengaruh kualitas informasi pada kepuasan pengguna, H₂ diterima.
3. Uji hipotesis koefisien signifikan parsial Kemudahan Pengguna (X₃) menunjukkan kepuasan pengguna tidak dipengaruhi oleh kemudahan pengguna (terima H₀) atau H₃ ditolak.

I. Uji F

Uji F merupakan pengujian signifikan persamaan secara simultan yang digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independen (kualitas system informasi, kualitas informasi dan kemudahan pengguna) secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Kepuasan Pengguna).

Nilai F_{hitung} : 232.241 > F_{tabel} 2.680, maka hipotesis yang terjadi menolak Ho, menerima Ha.

Tabel 8. Hasil Uji F (Uji Simultan) ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	37.729	3	12.576	232.24	.000 ^b
Residual	6.715	124	.054		
Total	44.444	127			

a. *Dependent Variable:* Kepuasan Pengguna

b. *Predictors:* (Constant), Kualitas Sistem, , Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan

Sumber : SPSS V 21.0, 2021

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna secara simultan dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kemudahan pengguna

J. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model variabel bebas yaitu Kualitas Sistem Informasi (X₁), Kualitas Informasi (X₂), dan Kemudahan Pengguna (X₃) dalam menerangkan variasi variabel terikat yaitu Kepuasan Pengguna atau Y.

Tabel 9. Model Summary^b Hasil Uji Koefisien Determinasi (R)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.921 ^a	.849	.845	.23271

a. *Predictors:* (Constant), , Kualitas Sistem , Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan

b. *Dependent Variable:* Kepuasan Pengguna
Sumber : *output* SPSS V.21,0

Diperoleh hasil koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.845. menunjukkan variabel independen yaitu kualitas sistem (X₁), kualitas informasi (X₂), dan kemudahan penggunaan (X₃) memiliki peranan/kontribusi secara bersama -sama sebesar 0.849% terhadap variabel dependen kepuasan pengguna (Y) pada Sistem informasi Keuangan Akademik Akademi Maritim Nusantara Cilacap. Sedangkan sisanya (100% - 0,845% = 15,5%), dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini

Kesimpulan

Kualitas sistem dan kemudahan penggunaan secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi keuangan akademik. Pengaruh kualitas sistem sebesar 58,4%, dan kemudahan penggunaan sebesar 62,4 sedangkan kualitas informasi sebesar 84,7% merupakan yang paling mempengaruhi kepuasan pengguna.

Kualitas sistem, kualitas informasi dan kemudahan penggunaan secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna Sistem Informasi Keuangan Akademik di Akademi Maritim Nusantara Cilacap dengan kontribusi sebesar 84,9%

Ucapan terima kasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Akademi Maritim Nusantara dan semua pihak ang memberikan bantuan moral maupun material sehingga penelitian ini dapat terselesaikan dan smoga bermanfaat sebagai referensi penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

- [1] D. S. Fendini, Kertahadi, and Riyadi, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang),” *J. Adm. Bisnis*, 2013.
- [2] M. R. Mubaraq and Huda Trihatmoko, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi,” *E-Jurnal Akunt.*, vol. 30 (10), pp. 2566–2577, 2020.
- [3] A. Risianto, “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas

- Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Sistem Informasi Klinik,” *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, p. 28, 2014.
- [4] C. S. Mandasari and I. G. A. K. Giantari, “Pengaruh Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Untuk Membangun Loyalitas,” *E-Jurnal Ekon. dan Bisnis Univ. Udayana*, vol. 10, p. 3637, 2017, doi: 10.24843/eeb.2017.v06.i10.p08.
- [5] Prakosad Adi Surya, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada STMIK Triguna Dharma),”
- [6] F. Sasongko, J. M. Pemasaran, U. K. Petra, and J. Siwalankerto, “Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan restoran ayam penyet ria,” vol. 1, no. 2, pp. 1–7, 2013.
- [7] P. T. Informasi, “Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, dan perceived enjoyment terhadap penerimaan teknologi informasi,” 2010.
- [8] L. T. Utomo, Y. T. Ardianto, and N. Sisharini, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang,” *J. Teknol. dan Manaj. Inform.*, vol. 3, no. 2, 2017, doi: 10.26905/jtmi.v3i2.1425.
- [9] C. E. Ulita, “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Eka Sari Lorena ‘Esl Express,’” *J. Chem. Inf. Model.*, vol. 6, no. 2, pp. 1–15, 2019, [Online]. Available: <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/25274>.
- [10] and R. D. S. Fendini, Kertahadi, “Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survei Pada Karyawan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) di PT. PLN (Persero) Area Malang),” *J. Adm. Bisnis*, 2013.
- [11] M. R. Mubaraq and Huda Trihatmoko, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan End User Software Akuntansi,” *E-Jurnal Akunt.*, vol. 30, pp. 2566–2577, 2020.
- [12] Yumi Yovita BR Sinaga, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Pada PT. Anugerah Langkat Makmur,” pp. 44–48, 2019.
- [13] H. Jogiyanto, Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis, Edisi Ke-ti. Yogyakarta: Andi, 2005.
- [14] Prakosad Adi Surya, “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada STMIK Triguna Dharma),” Anal. Kesadahan Total dan Alkalinitas pada Air Bersih Sumur Bor dengan Metod. Titrim. di PT Sucofindo Drh. Provinsi Sumatera Utara, pp. 44–48, 2017.
- [15] Wisudiawan, Gede Agung Ary. Kepuasan Pengguna. Kepuasan Pengguna Dikumpulkan dari beberapa Sumber. Jurnal, 2013