

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI**
*(The Analysis of the Influence of Service Quality Toward
Information System Effectiveness)*

SKRIPSI



Oleh:

**Sukriyendi Kolopita
(20010410222)**

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI

Diajukan oleh

SUKRIYENDI KOLOPITA
20010410222



Telah disetujui Dosen Pembimbing

Handwritten signature of the supervisor, consisting of stylized initials.

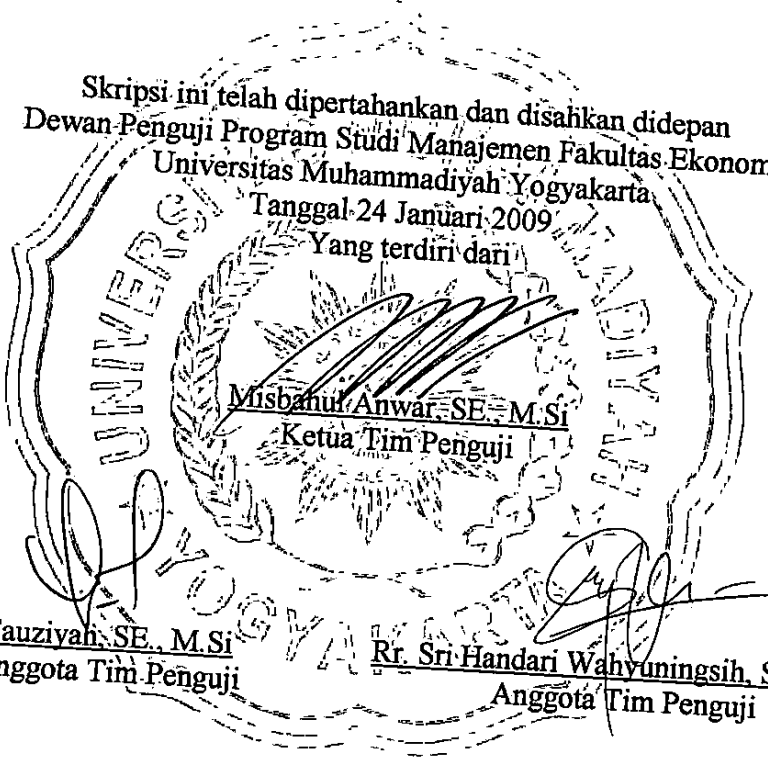
Tanggal: 16 Desember 2008

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
EFEKTIFITAS SISTEM INFORMASI

Diajukan Oleh

Sukriyendi Kolopita
20010410222

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan didepan
Dewan Penguji Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Tanggal 24 Januari 2009
Yang terdiri dari

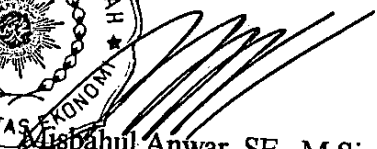


Misbanul Anwar, SE., M.Si
Ketua Tim Penguji

Fauziah, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Rr. Sri Handari Wahyuningsih, SE., M.Si
Anggota Tim Penguji

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Misbanul Anwar, SE., M.Si

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama

: Sukriyendi Kolopita

Nomor mahasiswa

: 20010410222

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Efektifitas Sistem Informasi**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 24 Januari 2009

Sukriyendi Kolopita

Tanda tangan dan nama terang

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan karyaku untuk.....

♥ *Kedua Orangtua-Ku*

"Papa dan Mama yang telah mewariskan pena kebaikan dan cinta yang begitu besar tiada terhingga besarnya serta tulus dengan doa tiada henti. Inshaallah hanya doa yang dapat kuberikan semoga Papa dan Mama tetap dalam keadaan sehat wal'afiat serta dalam lindungan Allah S.W.T dan mendapat ridha dari-Nya, Amiiin".

♥ *Kedua Orangtua-Ku,*

Mama Hanifa Kolopita dan Papa Imran Linggama yang telah mengajarku akan lantunan ayat-ayat tuhan dan mengajarku shalat, mungkin hanya doa yang bisa kuucap 'semoga usaha mama-papa mendapat Ridha dari Allah SWT serta menjadi amal jariah karena sebaik-baik kamu adalah orang yang belajar Quran dan mengajarkannya.

♥ *Adik-Adikku*

Adik kandungku Yustian dan Yusril serta adik tiriku Tandra dan Siska jadilah orang yang bertanggung jawab dan jadilah orang yang berhasil serta sukses untuk membahagiakan kedua orang tua kita serta berbagilah untuk orang lain selagi waktu, tenaga dan pikiran masih bisa.

♥ *Sang Wanita-Ku Cintami Vina Lumintang*

My sweety, so special in my life who give me support, pray, and love. She live in my heart and save my soul.

"Sampaikan pesan kebaikan kepada kaum wanita. Sebab, mereka diciptakan dari tulang rusuk yang bengkok. Sesungguhnya bagian yang paling bengkok dari tulang rusuk adalah bagian atasnya. Jika anda meluruskannya dengan paksa, maka anda akan mematahkannya. Jika anda membiarkannya, niscaya ia akan tetap bengkok selamanya. Oleh karena itu, sampaikan pesan kebaikan kepada kaum wanita." (Muhammad SAW)

♥ *Almamaterku.*

♥ *Mereka yang kukenal dan mengenalku*

LEMBAR KERJA SISWA

1. Perhatikan gambar di bawah ini! ...
Gambar tersebut menunjukkan ...
yang menunjukkan ...
dan ...

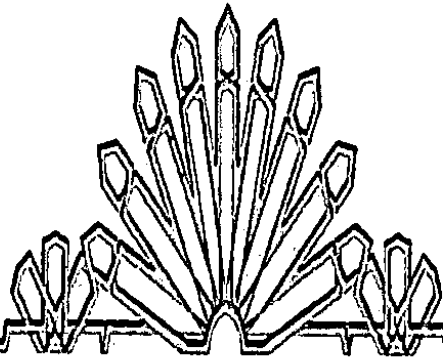
2. Perhatikan gambar di bawah ini! ...
Gambar tersebut menunjukkan ...
yang menunjukkan ...
dan ...

3. Perhatikan gambar di bawah ini! ...
Gambar tersebut menunjukkan ...
yang menunjukkan ...
dan ...

4. Perhatikan gambar di bawah ini! ...
Gambar tersebut menunjukkan ...
yang menunjukkan ...
dan ...

1. Dan bawasanya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya). Kemudian akan diberi balasan kepadanya dengan balasan yang paling sempurna. Dan bawasanya kepada tuhan-mulah kesudahan (segala sesuatu). Dan bawasanya Dia-lah yang menjadikan orang bertakwa dan menungis. Dan bawasanya Dia-lah yang memelihara dan menghidupkan (Q.S. 53: 40-44)
2. Sebagi-baik orang diantara kita adalah yang paling bermanfaat bagi orang lain (Al-Fadits)
3. Mo tobatu mo lritad kgn Totabuan, moto tompian, moto tabian bo mototanoban (Bogant-Totabuan)
4. Siou Timou Tonou Ton (DR. Sam Ratulangi-Manado)
5. Inilah Aku dan inilah Bapakku, tidak akan pernah. Akan tetapi inilah Aku dan inilah hasil karyaku
6. Menciptakan kekuatan diri bukan untuk memeraugi, akan tetapi menciptakan kekuatan diri untuk menangkis kengistaan diri orang lain.

LEMBARAN MOTTO



INTISARI

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan, maka fungsi sistem informasi dewasa ini meliputi sebuah komponen pelayanan yang penting sebagai aset bagi organisasi. Pada penelitian ini bertujuan menganalisis kualitas pelayanan terhadap efektifitas sistem informasi. Kualitas pelayanan atau *service quality* (*servqual*) merupakan sebuah instrumen yang ditawarkan sebagai pengukuran kualitas pelayanan yang dapat digunakan. SERVQUAL mengukur dimensi kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STIMIK) AMIKOM Jl. Ring Road Utara Condong Catur Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan analisis regresi linear berganda.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu *gap tangibles*, *gap reliability*, *gap responsiveness*, *gap assurance* dan *gap empathy* secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap efektifitas sistem informasi, akan tetapi secara simultan dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap efektifitas sistem informasi. Meskipun terjadi *gap* antara persepsi dan harapan akan tetapi hal ini tidak mempengaruhi penurunan efektifitas sistem informasi.

Kata kunci: kualitas pelayanan, SERVQUAL, efektifitas sistem informasi

ABSTRACT

Information is very important to management of decision making. Nowadays, the function of information system is one of the significant service components and is an asset to an organization. This research aims to analyze the service quality towards the information system effectiveness. Service quality is an instrument offered as a measurement. SERVQUAL measures the dimension of service quality which covers five dimensions, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy.

The respondents of the research were the students of Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (School of Informatics and Computer Management) which is located on Jl. Ring Road Utara, Condong Catur, Yogyakarta. The research employed survey method using the analysis of double linear regression.

The results showed that the dimension of service quality, i.e., tangibles gap, reliability gap, responsiveness gap, assurance gap, and empathy gap partially did not significantly influence the information system effectiveness. However, the dimensions of service quality simultaneously influenced the information system effectiveness. Although there was a gap between perception and expectations, it did not influence the decline of information system effectiveness.

Keywords: *Information system effectiveness, service quality, management*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Tuhan penguasa alam semesta dan isinya, untuk itu Ruku' dan Sujudku hanya kepada Allah, Tuhan seru sekalian alam. Ku hadapkan wajahku ke hadapan Allah yang telah menjadikan langit dan bumi dengan ikhlas dan bukanlah aku dari golongan orang-orang yang musyrik. Sesungguhnya shalatku dan dermaku, hidup dan matiku adalah bagi Allah Pemelihara alam, tidak ada sekutu bagi-Nya, dan begitulah aku diperintah, dan adalah aku dari golongan Muslimin.

Sesungguhnya atas semua rahmat, hidayah dan inayahnya yang telah dilimpahkan Allah SWT kepada penulis, sehingga penyusunan skripsi untuk menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen konsentrasi Manajemen Sistem Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta ini dapat diselesaikan

Penulisan skripsi ini tentu tidak akan terselesaikan dengan baik dan sempurna tanpa ada bantuan moril maupun materil dari berbagai pihak. Atas segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis baik bimbingan, dorongan, masukan dan kemudahan, maka dalam penulisan ini, tiada lain kata yang indah dapat penulis ucapkan "terimakasih yang sebesar-besarnya" kepada:

1. Ibu Fauziah, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membimbing sehingga terselesaikannya skripsi ini.

2. Ibu Meika Kurnia R. D. A, Drs., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
3. Heista Fatryani Kolopita, makasih ne ade so kase pinjam kang laptop dan jangan kase tinggal solat ne.
4. Keluarga Pelajar Mahasiswa Indonési Bolaang Mongondow (KPMIBM), kebersamaan kita pada asas kekeluargaan yang terjalin dengan penuh rasa kasih dan sayang.

Harapan penulis, hasil skripsi ini dapat diajukan sebagai bahan studi perbandingan untuk penyusunan tugas-tugas serupa agar nantinya hasil yang dicapai jauh lebih baik dan sempurna, karena penulis menyadari sepenuhnya bahwa hasil skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan serta masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga Allah SWT meridhoi kita semua, Amiin Ya Robbal'alamiin.

Yogyakarta, 24 Januari 2009

Penulis

Sukriyendi Kolopita

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	0
HALAMAN PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
INTISARI	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
A. Landasan Teori	6
1. Peningkatan Kualitas Pelayanan melalui Sistem Informasi.....	6
2. Membangun Sistem Informasi Kualitas Pelayanan yang Efektif	7
3. Pengertian Kualitas (<i>Quality</i>).....	10
4. Pengertian Pelayanan (<i>Service</i>)	12
5. Pengertian Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>).....	12
6. Dimensi Kualitas Pelayanan	14
7. Pengertian <i>Gap</i>	16
8. Pengertian Sistem	17
9. Pengertian Informasi	18
10. Pengertian Sistem Informasi.....	20
11. Efektifitas Sistem Informasi.....	20
12. Mengukur Kualitas Pelayanan.....	22
13. Mengukur Efektifitas Sistem Informasi	25
B. Hasil Penelitian Terdahulu	26
C. Hipotesis Penelitian	30
D. Model Penelitian	33
 BAB III METODA PENELITIAN.....	 34
A. Obyek atau Subyek Penelitian.....	34
B. Teknik Pengambilan Sampel	34

C. Jenis Data.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data	35
E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
1. Definisi Operasional.....	36
2. Pengukuran Variabel.....	37
3. Skala	39
F. Uji Kualitas Instrumen.....	40
1. Uji Validitas Instrumen.....	40
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	40
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data	41
1. Analisis Deskriptif.....	41
2. Analisis Kuantitatif.....	41
a. Analisis Regresi Linear Berganda.....	42
b. Uji Koefisien Regresi Secara Parsial (<i>t-Test</i>).....	43
c. Uji Koefisien Regresi Secara Serentak (<i>F-Test</i>).....	43
d. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>).....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	45
A. Gambaran Umum Obyek dan Subyek Penelitian	45
1. Gambaran Umum STIMIK AMIKOM Yogyakarta.....	45
a. Sejarah STIMIK AMIKOM Yogyakarta.....	45
b. Visi, Misi, dan Tujuan STIMIK AMIKOM Yogyakarta	47

B. Pengujian Instrumen	51
1. Uji Validitas Instrumen	51
2. Uji Reliabilitas Instrumen	53
C. Pengujian Hipotesis dan Analisis Data	54
1. Analisis Regresi Linear Berganda	54
2. Uji Koefisien Regresi Secara Serentak (<i>F-Test</i>)	56
3. Uji Koefisien Secara Parsial (<i>t-Test</i>)	57
4. Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	59
D. Pembahasan.....	59
 BAB IV SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN ..	 64
A. Simpulan	64
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	66

DAFTAR TABEL

	Halaman
2.1. <i>Reliability of the SERVQUAL by Dimension</i>	26
2.2. <i>Correlation of Service Quality Index with Single Item Overall Measure</i>	27
4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jurusan	49
4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Angkatan	50
4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	51
4.5. Hasil Pegujian Validitas Instrumen	52
4.6. Hasil Uji Reliabilitas	53
4.7. Hasil Uji <i>t</i> (<i>t-test</i>)	54
4.8. Hasil Uji F (<i>F-test</i>)	56
4.9. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	59

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1. Faktor Penentu Harapan <i>User</i>	16
2.2 Model Sistem Informasi Secara Keseluruhan.....	25
2.3 Model Penelitian	33