

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN HER REGISTRASI IGRACIAS TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA**

(Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Telkom University)

Viliane Puspa Negara¹, Dudi Pratomo, SET., M.Ak.²

villianepuspanegara@gmail.com¹, dudipratomo@telkomuniversity.ac.id²

Abstract

This research was carried out by using the model's success Information System which has been designed by DeLone and McLean (2003) by taking several required dimensions or variables. The purpose of this study was to examine the influence of information quality, system quality, service quality Her Registration process to the satisfaction of a user (A Case Study of the iGracias application Telkom University). The sample used in this study were the students of Telkom University class of 2013, which at the time of the school year 2016/2017 be final year students so that more process Her Registration compared to other forces. The sampling technique using probability sampling, with probability sampling technique used is Proportionate stratified random sampling, so that the sample in this study were 371 respondents.

The study proves that the information quality, system quality, and service quality significantly influence to user satisfaction simultaneously, as well as proving that the information quality, system quality, and service quality have a positive influence and significant to user satisfaction.

Keywords: *DeLone and McLean, information quality, system quality, service quality, user satisfaction*

1. Pendahuluan

Keunggulan pada universitas dilihat dari beberapa faktor seperti faktor internal dan eksternal. Faktor internal meliputi kualitas mahasiswa yang menjalankan, kualitas dosen yang memadai, layanan yang memuaskan, sarana serta fasilitas yang baik, dan lain-lain. Sedangkan faktor eksternal meliputi hubungan universitas dengan masyarakat, pemerintah, universitas lainnya. Kegunaan sistem informasi dalam segi faktor internal juga dapat mempengaruhi kesuksesan dalam universitas itu sendiri. Banyak hal yang dilakukan oleh suatu universitas dalam menggunakan sistem informasi untuk melayani mahasiswanya seperti registrasi *online*. Layanan akademik dengan menggunakan registrasi *online* sangat membantu dalam menyediakan dan mengolah informasi dan data pada mahasiswa dalam pemilihan mata kuliah, penyusunan rencana masa studi, perwalian serta tagihan maupun pembayaran semester. Untuk meningkatkan kepuasan mahasiswanya maka dibutuhkan pelayanan sistem akademik yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa selama masa perkuliahannya.

iGracias merupakan teknologi informasi bagi mahasiswa Telkom University dalam melakukan layanan akademik yang dapat diakses didalam maupun diluar lingkungan kampus. Salah satu layanan akademik yang dapat dilakukan pada iGracias yaitu Her Registrasi.

Peneliti mengadopsi model kesuksesan DeLone dan McLean, dimana kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem, semakin tinggi kemungkinan bahwa sistem akan digunakan dan pengguna akan puas. Jika kualitas sistem yang baik akan memicu peningkatan penggunaan maka kepuasan pengguna juga akan meningkat. Selanjutnya, Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna (DeLone dan McLean, 2003).

Namun, pada penelitian ini peneliti hanya menggunakan empat dimensi, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Alasan peneliti tidak menggunakan dimensi intensitas pengguna, intensitas sendiri merupakan

seberapa sering pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Maka variabel intensitas pengguna tidak digunakan karena iGracias merupakan sistem informasi yang digunakan oleh seluruh mahasiswa, dosen, maupun staff maka dapat dipastikan bahwa intensitas pengguna iGracias pada Telkom University sudah tinggi. Sedangkan alasan peneliti tidak menggunakan dimensi manfaat bersih adalah iGracias merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mengelola data maupun informasi dalam akademik maupun non akademik maka sudah dipastikan bahwa manfaat terhadap individu maupun organisasi sudah tinggi. Maka, penelitian ini peneliti hanya berfokus pada kepuasan pengguna mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada Her Registrasi iGracias.

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Mahasiswa selaku pengguna sistem informasi biasanya hanya fokus pada bagian kualitas pelayanan akademik dan kualitas informasi yang dihasilkan, tetapi kualitas sistem merupakan peran utamanya. Apabila kualitas sistem pada sistem informasi tidak memadai, maka sistem informasi tidak dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Selama melakukan proses Her Registrasi, saat ini iGracias belum mampu untuk menampung semua user nya apabila menggunakan iGracias secara bersamaan, hal ini dapat menyebabkan iGracias tidak dapat di akses.

Kualitas Informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan. Kualitas informasi dapat dilihat sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Selama pelaksanaan Her Registrasi iGracias masih ada output yang dihasilkan berbeda dengan yang diinginkan mahasiswanya. Ketika melakukan pembayaran semester untuk melakukan registrasi, status pembayaran pada sistem iGracias masih belum berubah dari belum lunas

menjadi lunas. Hal ini dapat membuat mahasiswa khawatir, karna tidak bisa melakukan Her Registrasi.

Kualitas layanan merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengemban sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan tanggapan dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Mengenai layanan yaitu pada masa Her Registrasi iGracias pihak sisfo iGracias memperbaiki sistem dengan memakan waktu yang lama sehingga dapat mengganggu mahasiswa dalam melakukan proses Her Registrasi sehingga tingkat kepuasan pengguna dapat menurun. Hal ini disebabkan karena pihak sisfo iGracias masih belum cepat dalam menanggapi permasalahan yang ada pada iGracias.

Peneliti menemukan adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu yang menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone & McLean. Pada penelitian HanaeRokya dan Youssef Al Meriouh (2015) Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian Ibrahim Almarashdeh (2016) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang dipakai.. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Radityo dan Zulaikha (2007) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Hal tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian Yogesh K. Dwivedia et all (2012) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang dipakai. Dan pada penelitian Siti Mardiana (2015) menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut tidak konsisten dengan hasil penelitian. Pei Fang Hsu et all (2014) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi yang dipakai.

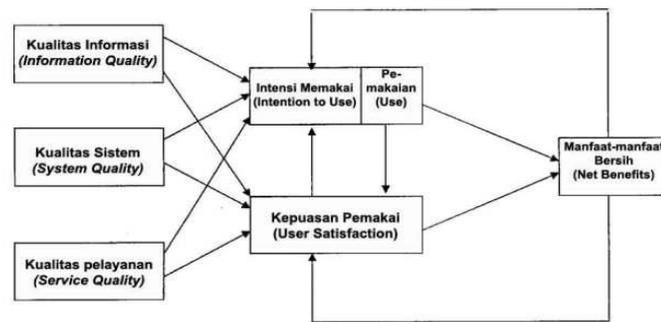
Untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna Her Registrasi pada iGracias. Serta, mencari bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif menggunakan teknik analisis Regresi Linear Berganda dengan populasi Mahasiswa Universitas Telkom angkatan 2013 jumlah sampel 371 responden dengan toleransi ketidakteelitian 5%. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan probability sampling dengan teknik *Proportionate Stratified Sampling*, supaya adanya pembobotan yang sesuai dengan jumlah populasi tiap jurusan.

2. Dasar Teori

2.1 Teori Model Kesuksesan DeLone dan McLean

Dalam penelitian ini, untuk mengukur kesuksesan suatu sistem menggunakan Teori Model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean. Model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi. Pada tahun 2003 DeLone dan McLean membuat model kesuksesan sistem informasi dengan judul penelitiannya yaitu: *The DeLone and McLean Model Of Information System Success: A Ten-Year Update*. Dengan mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan di jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, dan *Journal of Management Information Systems*, DeLone dan McLean (2003) memperbaiki modelnya. Dalam pembaharuan model terbarunya DeLone dan McLean mengganti dimensi kesuksesan yang ada pada penelitian sebelumnya pada tahun 1992 menjadi: Kualitas Sistem (*System Quality*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Layanan (*Service Quality*), Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*), Intensi Memakai (*Intention to use*), dan Manfaat bersih (*Net Benefits*). Berikut merupakan model kesuksesan sistem informasi DeLone and McLean (2003):



Gambar 1. Model Keberhasilan Sistem Informasi

The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update

Sumber: DeLone dan McLean (2003)

2.1.1 Kualitas Sistem

Kualitas sistem dapat diukur dengan karakteristik kinerja sistem tersebut. Menurut DeLone dan McLean kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Indikator pengukuran kualitas sistem dari DeLone dan McLean yaitu: Adaptasi (*Adaptability*), Ketersediaan (*Availability*), Waktu Respon (*Response time*), Kegunaan (*Usability*), Keandalan (*Reliability*).

2.1.2 Kualitas Informasi

Menurut De Lone dan McLean (1992) kualitas informasi merupakan output yang dihasilkan oleh sistem informasi yang digunakan dan Seddon (1997) menyatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan oleh system informasi akan berpengaruh terhadap persepsi manfaat. Kualitas informasi adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan

informasi tersebut untuk melakukan proses mereka. Variabel ini menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna yang diukur dengan keakuratan informasi (*accuracy*), relevan (*relevance*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan Mudah di Mengerti (*Easy of Understanding*)

2.1.3 Kualitas Layanan

Kualitas layanan sistem informasi merupakan pelayanan yang di dapatkan pengguna dari pengembang sistem informasi, layanan dapat berupa update sistem informasi dan response dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Indikator pengukuran kualitas layanan DeLone dan McLean, yaitu: *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Emphaty* (empati).

2.2 Kerangka Pemikiran

2.2.1 Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Kualitas sistem mengacu pada langkah-langkah pengolahan sistem informasi itu sendiri. Apabila pada saat menggunakan sistem informasi pengguna mengalami kestabilan sistem dan dapat membantu pekerjaan mereka menjadi lebih baik maka pengguna akan merasa puas terhadap sistem informasi tersebut. Maka untuk melihat bagaimana kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem harus diukur. Penelitian ini mengukur kualitas sistem dengan indikator kualitas sistem DeLone dan McLean, yaitu: Adaptasi (*Adaptability*), Ketersediaan (*Availability*), Waktu Respon (*Response time*), Kegunaan (*Usability*), Keandalan (*Realibility*)

Semakin tinggi kualitas sistem yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pemakai (Delone, 2003). Pada penelitian Igor Balaban et all (2012) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Dan pada penelitian Alireza Hassanzadeh et all (2012) juga menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.2.2 Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Kepercayaan pengguna terjadi apabila informasi yang diberikan bersifat diperbarui, konsisten, akurat, dan tepat. Peningkatan kepercayaan pemakai sistem

informasi, diharapkan akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi. Maka apabila kepercayaan pengguna pada sistem informasi tinggi akan mempengaruhi kepuasan penggunaannya. Maka untuk mengetahui kualitas informasi pada sistem informasi tersebut. Penelitian ini mengukur Kualitas informasi dengan indikator pengukuran kualitas sistem DeLone dan McLean yaitu: Akurat (accuracy), Relevan (Relevance), Kelengkapan(Completeness) , dan Mudah di Mengerti (Easy of Understanding)

Pada penelitian HanaeRokya dan Youssef Al Meriouh (2015) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan pada pada penelitian Fan-Yun Pai dan Kai-I Huang (2010) menunjukkan bahwa pengaruh kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

2.2.3. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Kualitas layanan dapat berupa update sistem informasi dan respons dari pengembang jika sistem informasi mengalami masalah. Apabila kualitas layanan yang diberikan baik dan memuaskan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap penggunaan tersebut. Maka untuk mengetahui kualitas layanan pada sistem informasi tersebut , penelitian ini mengukur kualitas layanan dengan indikator pengukuran kualitas layanan DeLone dan McLean, yaitu: Responsiveness (daya tanggap), Assurance (jaminan), dan Emphaty(empati).

Kualitas layanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Tjiptono,2006). Pada penelitian Ibrahim Almarashdeh (2016) menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Dan pada penelitian Alireza Hassanzadeh et all (2012) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positi terhadap kepuasan pengguna.

Berdasarkan model penelitian dan temuan penelitian terdahulu maka dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

H1 : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna secara Simultan.

H2 : Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H3 : Kualitas Sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

H4 : Kualitas Layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

3. Pembahasan

3.1 Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

Tujuan utama dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan pengujian hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara simultan, pengujian hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial.

3.1.2 Uji F (Pengaruh Secara Simultan)

Uji regresi simultan (Uji F) merupakan pengujian yang digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh bersama-sama antara variabel independen dan variabel dependen. Hipotesis secara simultan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H₀ : Tidak terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_a : Terdapat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

Jika nilai signifikansi < 0,05 maka ada pengaruh antara variabel independen dengan variabel dependen dan sebaliknya apabila nilai signifikansi > 0,05 maka tidak ada pengaruh antara variabel independen dengan dependen.

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

ANOVA^a

| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 955.955 | 3 | 318.652 | 149.237 | .000 ^b |
| | Residual | 783.619 | 367 | 2.135 | | |
| | Total | 1739.574 | 370 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Berdasarkan tabel 4.13 di atas, dapat diketahui nilai F hitung sebesar 149,237 dengan signifikansi sebesar 0,000. Karena signifikansi lebih kecil dari 0,005, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan mempunyai pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna. Selain itu, $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu $149,237 > 3,020$ dimana F tabel dapat ditemukan di excel dengan rumus = (probability, df1,df2) dimana pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5%, $df_1 = k-1=3-1= 2$, dan $df_2 = n-3 = 371-3=369$. Maka =FINV(0.05, 2, 369) maka akan keluar hasil 3,020.

3.1.3 Uji t (Pengujian Secara Simultan)

Uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerapkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2013:99).

Berdasarkan signifikansi dasar pengambilan keputusannya adalah jika signifikansi $>0,05$ maka H_0 diterima, jika signifikansi $<0,05$ maka H_0 ditolak.

H_{01} = Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{a1} = Kualitas Sistem Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{02} = Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{a2} = Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{03} = Kualitas Layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

H_{a3} = Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Hasil Pengujian Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | .460 | .539 | | .855 | .393 |
| 1 KUALITAS_SISTEM | .094 | .018 | .270 | 5.183 | .000 |
| KUALITAS_INFORMASI | .090 | .026 | .195 | 3.476 | .001 |
| KUALITAS_LAYANAN | .130 | .015 | .387 | 8.392 | .000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil pengujian nilai signifikan pada variabel Kualitas Sistem (X_1) lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,00. Selain itu, t hitung > t tabel, dimana 5,183 > 1,966, t tabel dapat ditemukan di excel dengan rumus = (probability, df) dimana pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5% df $n-3=371-3=369$. Maka =TINV(0.05, 369) maka akan keluar hasil 1,999. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{01} ditolak dan H_{a1} diterima, artinya Kualitas Sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Selanjutnya, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Kualitas Informasi (X_2) lebih kecil 0,05 yaitu sebesar 0,01. Selain itu t hitung $>$ t tabel dimana $3,476 > 1,999$, t tabel dapat ditemukan di excel dengan rumus = (probability, df) dimana pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5% df $n-3=371-3=369$. Maka =TINV(0.05, 369) maka akan keluar hasil 1,999. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{02} ditolak dan H_{a2} diterima, artinya Kualitas Informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Kemudian, berdasarkan tabel di atas, nilai signifikansi pada variabel Kualitas Layanan (X_3) lebih kecil 0,05 yaitu sebesar 0,00. Selain itu t hitung $>$ t tabel dimana $8,392 > 1,999$, t tabel dapat ditemukan di excel dengan rumus = (probability, df) dimana pengujian ini menggunakan tingkat signifikan 5% df $n-3=371-3=369$. Maka =TINV(0.05, 369) maka akan keluar hasil 1,999. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_{03} ditolak dan H_{a3} diterima, artinya Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

4. Kesimpulan dan Saran

Penelitian ini mengadopsi model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) "*The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*" dengan menggunakan dimensi atau variabel yang dibutuhkan dalam penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna.

Dari hasil pengujian yang telah dijelaskan dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara bersama-sama (simultan). Apabila terjadi perubahan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, maka akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.
2. Kualitas sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas sistem yang digunakan semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.

3. Kualitas informasi terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas informasi yang disajikan semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.
4. Kualitas layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Apabila kualitas layanan yang diberikan dari sisfo iGracias semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna sistem yang akan semakin meningkat.

Bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian dengan menggunakan variabel pada model DeLone dan McLean pada variabel yang berbeda, seperti manfaat-manfaat bersih (*net benefits*), minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Peneliti selanjutnya, disarankan untuk menggunakan objek penelitian dari Telkom University, seperti Sistem Pendaftaran Online Mahasiswa Baru. Atau penelitian juga dapat dilakukan di beberapa universitas lain nya. Penelitian agar dapan dilakukan di universitas lain agar dapat diketahui factor apa saja yang paling dominan yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pengguna pada saat melakukan Registrasi *Online*.

Daftar Pustaka:

- [1] Al, Youssef.(2015) . “*Evaluation by Users of an Industrial Information System (XPPS) Based on the DeLone and McLean Model for IS Success.*” 26(0): 903–13.
- [2] Almarashdeh, Ibrahim. (2016). “*Computers in Human Behavior Sharing Instructors Experience of Learning Management System : A Technology Perspective of User Satisfaction in Distance Learning Course.*” *Computers in Human Behavior* 63: 249–55.

- [3] Balaban, Igor, Enrique Mu, and Blazenka Divjak. (2013). "Computers & Education Development of an Electronic Portfolio System Success Model : An Information Systems Approach." *Computers & Education* 60(1): 396–411.
- [4] DeLone, WH., dan McLean, ER. (1992). *Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. Information System Research*, 3(1), 60-95.
- [5] DeLone, W. H., and McLean, E. R. (2003). *The DeLone McLean Model Of Information System Succes: A ten-Year Update, Journal of Management Information*, Vol. 19, No. 4:9-30
- [6] Dody Radityo, Zulaikha. (2007). *Pengujian Model DeLone and McLean Dalam Pengembangan Sistem Informasi Manajemen (Kajian Sebuah Kasus)*, Simposium Nasional Akuntansi X, Unhas Makassar.
- [7] Dwivedi, Yogesh K, Kawaljeet Kaur, Michael D Williams, and Janet Williams. (2013). "International Journal of Information Management RFID Systems in Libraries : An Empirical Examination of Factors Affecting System Use and User Satisfaction." *International Journal of Information Management* 33(2): 367–77.
- [8] Hanne Sørum Rony Medaglia Kim Normann Andersen Murray Scott William DeLone, (2012), "Perceptions of information system success in the public sector", *Transforming Government: People, Process and Policy*, Vol. 6 Iss 3 pp. 239 - 257.
- [9] Hassanzadeh, Alireza, Fatemeh Kanaani, and Shában Elahi. (2012). "Expert Systems with Applications A Model for Measuring E-Learning Systems Success in Universities." *Expert Systems With Applications* 39(12): 10959–66.
- [10] Hsu, Pei-fang, Hsiuju Rebecca, and Jung-ching Chung. (2015). "Information & Management Assessing ERP Post-Implementation Success at the Individual Level : Revisiting the Role of Service Quality." *Information & Management* 52(8): 925–42.
- [11] Mardiana, Siti, Jann H Tjakraatmadja, and Atik Aprianingsih. (2015). "Validating the Conceptual Model for Predicting Intention to Use as Part of Information System Success Model : The Case of an Indonesian Government Agency." *Procedia - Procedia Computer Science* 72: 353–60.

- [12] Pai, Fan-yun, and Kai-i Huang. (2011). “*Technological Forecasting & Social Change Applying the Technology Acceptance Model to the Introduction of Healthcare Information Systems.*” *Technological Forecasting & Social Change* 78(4): 650–60.