

# PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI *MYSAP* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PADA PT PERTAMINA (PERSERO) PEMASARAN WILAYAH JATENG DAN DIY

Siti Muthoharoh, Sugiarti

Politeknik Negeri Semarang Jl. Prof Sudarto, SH Tembalang Semarang 50275  
bmuthoharoh@gmail.com

**Abstrac:** *The purpose of this study to analyze the quality of service that affect user satisfaction in information systems MySap PT Pertamina (Persero) Regional Marketing Central Java and Yogyakarta as measured by five variables: physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Samples were taken by distributing questionnaires with nonprobability sampling method diperoleh 65 respondents using a Likert scale. Significance level used for this study was 5%. Analyzed by multiple regression analysis using SPSS 20.0. Results of simultaneous hypothesis test showed that the variables of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy positive effect on user satisfaction. Results of the test showed that the hypothesis is partially variable physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy significant positive effect on user satisfaction.*

**Key Words:** *user satisfaction, tangible, reliability, responsive, assurance and empathy*

**Abstrak:** Tujuan penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi MySap di PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY diukur melalui lima variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Sampel diambil dengan metode *nonprobability sampling* diperoleh 65 responden, menggunakan kuesioner dengan skala likert. Taraf signifikansi yang digunakan untuk penelitian ini adalah 5%. Dianalisis dengan regresi berganda menggunakan program SPSS 20,0. Hasil dari uji hipotesis secara simultan menunjukkan, bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari uji hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

**Kata Kunci :** *Kepuasan pengguna, bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati*

## PENDAHULUAN

Dewasa ini teknologi informasi sudah diterapkan dalam hampir semua sisi kehidupan manusia. Dengan berbasiskan teknologi informasi, suatu perusahaan diharapkan dapat mengolah data menjadi suatu informasi yang diperlukan, sehingga informasi tersebut menjadi lebih bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan mendukung

pengambilan keputusan dalam perusahaan (Noerlina *et al* 2005).

Kualitas pelayanan sistem informasi memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna sistem informasi dalam perusahaan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pengguna sistem informasi untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Kepuasan pengguna sistem informasi dipandang sebagai

konsep multi dimensional yang melibatkan biaya, kemudahan sarana, aspek teknis dan interpersonal serta hasil akhir. Salah satu faktor yang menentukan kepuasan pengguna sistem informasi adalah persepsi pengguna mengenai kualitas sistem informasi tersebut yang berfokus pada lima dimensi kualitas yaitu **bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati** yang dikenal dengan metode *servqual*.

Metode *Servqual* merupakan metode pengukuran kualitas pelayanan yang paling banyak digunakan karena frekuensi penggunaannya yang tinggi. Disamping itu, metode *servqual* dipandang memenuhi syarat validitas secara statistik. Metode *servqual* terdiri atas lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

PT Pertamina (Persero) menggunakan aplikasi *MySap*. *MySap* dari kata SAP (*Systemanalyse und Programmentwicklung*) yang diambil dari bahasa Jerman. SAP lebih terkenal dengan *System, Applications and Products in Data Processing*. PT Pertamina juga terus mengembangkan sistem *MySap* dengan memperbarui aplikasi-aplikasi yang digunakan untuk mendukung penerapan sistem *MySap* agar proses bisnis dalam perusahaan menjadi semakin baik.

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dikemukakan, peneliti merumuskan masalah yang akan dibahas sebagai berikut: (1) Apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY? (2) Apakah terdapat pengaruh secara bersama-sama antara variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY?

Penelitian ini bertujuan menganalisis mengenai kualitas sistem informasi (bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan dan empati) yang mempengaruhi kepuasan pengguna pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Sedangkan manfaat penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoritis untuk pengembangan ilmu maupun secara praktis dalam memahami tentang peranan sistem informasi *MySap*. Secara teoritis penelitian memberikan penolakan atau penguatan terhadap teori sebelumnya, disamping itu penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan serta wawasan dalam memahami peranan sistem informasi *MySap* terhadap kepuasan pengguna. Secara praktis hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY dalam menentukan kualitas sistem informasi *MySap*.

## METODE

Populasi berjumlah 134 karyawan PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY yang menggunakan sistem informasi *MySap*. Teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* yaitu *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan tujuan tertentu, untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem informasi *MySap*. Sedangkan teknik pengumpulan data dengan metode observasi dan pengisian kuesioner (angket). Kuesioner disusun menggunakan skala Likert (1-5), mulai dari 'sangat puas' hingga 'sangat tidak puas'. Penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden, yang kembali 69 kuesioner, *respon rate* 69% namun terdapat 4 kuesioner yang tidak lengkap sehingga yang dapat diolah 65 kuesioner.

Berdasarkan tinjauan literatur yang berkaitan dengan indikator yang mempengaruhi kepuasan pengguna dalam suatu perusahaan, maka penelitian ini mengembangkan sebuah model konseptual dengan mengukur lima variabel yang dianggap sebagai variabel bebas (Variabel Independen)

berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Variabel Dependen). Penelitian terdahulu yang diteliti oleh Sonya Mahanani (2010) dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat)” menunjukkan bahwa ke lima variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati diterima. Hal ini berarti kelima variabel tersebut masing-masing mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* dalam suatu perusahaan.

Hipotesis yang dikemukakan pada penelitian ini adalah:

H1 : Terdapat pengaruh antara variabel bukti fisik terhadap

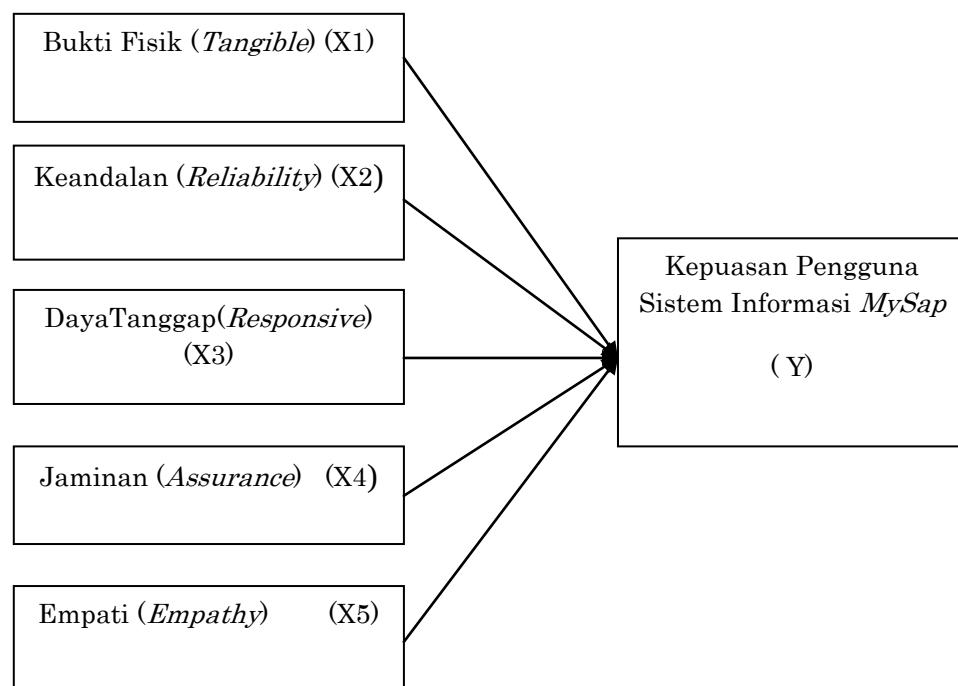
kepuasan pengguna sistem informasi *MySap*

H2 : Terdapat pengaruh antara variabel keandalan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap*

H3 : Terdapat pengaruh antara variabel daya tanggap terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap*

H4 : Terdapat pengaruh antara variabel jaminan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap*

H5 : Terdapat pengaruh antara variabel empati terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap*



Gambar 1  
Kerangka Teoritis

Analisis data dengan regresi berganda menggunakan SPSS versi 20.0. Analisis ini meliputi satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna dan lima variabel independen yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji validitas yang dilakukan menunjukkan bahwa koefisien r hitung dari semua pertanyaan lebih besar dari pada r tabel (0,209), dengan demikian dapat dikatakan bahwa semua item

pertanyaan dinyatakan valid. Hasil ini didukung dengan adanya kelima variabel dependen maupun variabel independen yang mempunyai tingkat alpha dibawah 0,05.

Suatu instrument dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60, apabila nilainya di bawah 0,60 maka dianggap tidak reliabel (Ghozali

2009). Dengan mengamati tabel 1 di bawah ini, dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki *Cronbach alpha* di atas 0,60. Hal ini menunjukkan instrument penelitian memiliki reliabilitas yang cukup baik. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan program statistik SPSS dapat diketahui hasil uji reliabilitas sebagai berikut (tabel 1).

**Tabel 1**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

| Variabel          | Cronbach Alpha | Keterangan |
|-------------------|----------------|------------|
| Kepuasan pengguna | 0,642          | Reliabel   |
| Bukti Fisik       | 0,725          | Reliabel   |
| Keandalan         | 0,622          | Reliabel   |
| Daya Tanggap      | 0,873          | Reliabel   |
| Jaminan           | 0,740          | Reliabel   |
| Empati            | 0,763          | Reliabel   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Uji normalitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Normalitas**

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test |                |                         |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
|                                    |                | Unstandardized Residual |
| N                                  |                | 65                      |
|                                    | Mean           | 0E-7                    |
| Normal Parameters <sup>a,b</sup>   | Std. Deviation | 1,72304528              |
|                                    | Absolute       | ,089                    |
| Most Extreme Differences           | Positive       | ,089                    |
|                                    | Negative       | -,046                   |
| Kolmogorov-Smirnov Z               |                | ,719                    |
| Asymp. Sig. (2-tailed)             |                | ,679                    |

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Uji normalitas dikatakan berdistribusi secara normal jika nilai Asymp sig. > dari  $\alpha$  (0,05) (Ghozali, 2009). Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui, bahwa nilai asymp. Sig

sebesar 0,679, dengan demikian semua data dikatakan normal. Syarat model regresi yang baik tidak terjadi multikolonieritas seperti terlihat pada tabel 3 berikut.

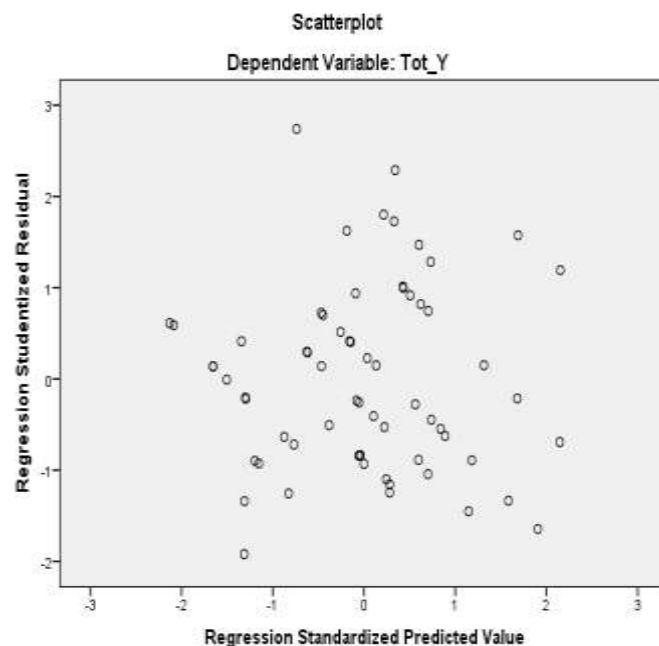
**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolonieritas**

| Model                        |            | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                          |       | Sig. | Collinearity Statistics |       |
|------------------------------|------------|-----------------------------|------------|--------------------------|-------|------|-------------------------|-------|
|                              |            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficient | t     |      | Tolerance               | VIF   |
|                              |            | B                           | Std. Error | Beta                     |       |      |                         |       |
| 1                            | (Constant) | 1,244                       | 4,250      |                          | ,293  | ,771 |                         |       |
|                              | Tot_X1     | ,465                        | ,149       | ,301                     | 3,119 | ,003 | ,935                    | 1,070 |
|                              | Tot_X2     | ,702                        | ,189       | ,390                     | 3,722 | ,000 | ,791                    | 1,264 |
|                              | Tot_X3     | ,224                        | ,104       | ,215                     | 2,145 | ,036 | ,866                    | 1,155 |
|                              | Tot_X4     | ,349                        | ,134       | ,251                     | 2,615 | ,011 | ,940                    | 1,063 |
|                              | Tot_X5     | ,323                        | ,158       | ,206                     | 2,050 | ,045 | ,859                    | 1,165 |
| a. Dependent Variable: Tot_Y |            |                             |            |                          |       |      |                         |       |

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Hasil uji multikolonieritas pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai *Variance Inflation Factors* (VIF) < 10, maka penelitian ini terbebas dari multikolonieritas.

Uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada grafik scatterplot dalam gambar 2.



**Gambar 2 Grafik Plot**

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Pada grafik Scatterplot berdasarkan uji heteroskedastisitas terlihat, bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar pada bidang

scatter. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dan model regresi layak digunakan. Berdasarkan hasil uji kualitas data, data

yang diperoleh telah memenuhi syarat untuk dilakukan analisis regresi berganda seperti terlihat pada tabel 5.

**Tabel 5**  
**Hasil Regresi Berganda**

| Model      | Coefficients <sup>a</sup>   |            |                           | t     | Sig. |
|------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
|            | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| (Constant) | 1,244                       | 4,250      |                           | ,293  | ,771 |
| Tot_X1     | ,465                        | ,149       | ,301                      | 3,119 | ,003 |
| Tot_X2     | ,702                        | ,189       | ,390                      | 3,722 | ,000 |
| Tot_X3     | ,224                        | ,104       | ,215                      | 2,145 | ,036 |
| Tot_X4     | ,349                        | ,134       | ,251                      | 2,615 | ,011 |
| Tot_X5     | ,323                        | ,158       | ,206                      | 2,050 | ,045 |

a. Dependent Variable: Tot\_Y

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Berdasarkan tabel 5 di atas, dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 1,244 + 0,465 X1 + 0,702 X2 + 0,224 X3 + 0,349 X4 + 0,323 X5$$

Pengujian untuk hipotesis parsial (uji t) menggunakan taraf signifikansi 5% dengan ketentuan sebagai berikut:

- Apabila t hitung > dari t tabel, maka Ho ditolak, Ha diterima
- Apabila t hitung < dari t tabel, maka Ho diterima, Ha ditolak

Persamaan regresi yang telah disusun menunjukkan, bahwa nilai konstanta sebesar 1,244, berarti bila persepsi tentang (X1), (X2), (X3), (X4) dan (X5) sama dengan 0, maka kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* sebesar 1,244. Pengujian hipotesis pertama (H1), nilai koefisien regresi (X1) = 0,465 dan bertanda positif dengan t hitung > t tabel (3,119 > 1,671), signifikansi sebesar 3,119 ( $\alpha = 0,05$ ) yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima, maka hipotesis (H1) **diterima**. Pengujian hipotesis kedua (H2), nilai koefisien

regresi (X2) = 0,702 dan bertanda positif dengan t hitung > t tabel (3,722 > 1,671), signifikansi sebesar 3,722 ( $\alpha = 0,05$ ) yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima, maka hipotesis (H2) **diterima**. Pengujian hipotesis ketiga (H3), nilai koefisien regresi (X3) = 0,224 dan bertanda positif dengan t hitung > t tabel (2,145 > 1,671), signifikansi sebesar 2,145 ( $\alpha = 0,05$ ) yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima, maka hipotesis (H3) **diterima**. Pengujian hipotesis keempat (H4), nilai koefisien regresi (X4) = 0,349 dan bertanda positif dengan t hitung > t tabel (2,615 > 1,671), signifikansi sebesar 2,615 ( $\alpha = 0,05$ ) yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima, maka hipotesis (H4) **diterima**. Pengujian hipotesis kelima (H5), nilai koefisien regresi (X5) = 0,323 dan bertanda positif dengan t hitung > t tabel (2,050 > 1,671), signifikansi sebesar 2,050 ( $\alpha = 0,05$ ) yang artinya Ho ditolak dan Ha diterima, maka hipotesis (H5) **diterima**. Penelitian ini juga menguji pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen yang dapat dilihat pada tabel uji hipotesis simultan (uji F) pada tabel 6.

**Tabel 6**  
**Hasil Uji Statistik F**

| ANOVA <sup>a</sup>                                                |            |                |    |             |        |                   |
|-------------------------------------------------------------------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| Model                                                             |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
| 1                                                                 | Regression | 180,145        | 5  | 36,029      | 11,187 | ,000 <sup>b</sup> |
|                                                                   | Residual   | 190,009        | 59 | 3,220       |        |                   |
|                                                                   | Total      | 370,154        | 64 |             |        |                   |
| a. Dependent Variable: Tot_Y                                      |            |                |    |             |        |                   |
| b. Predictors: (Constant), Tot_X5, Tot_X4, Tot_X1, Tot_X3, Tot_X2 |            |                |    |             |        |                   |

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Pada tabel 6 di atas memperlihatkan bahwa nilai F hitung sebesar 11,187, dengan signifikansi sebesar 0,000 atau di bawah nilai signifikansi ( $\alpha$ ) 0,05. Pada F tabel, df = 59 menunjukkan 2,371, yang berarti bahwa variabel bukti fisik, keandalan, daya

tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen kepuasan pengguna.

Koefisien determinasi ditunjukkan pada tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7**  
**Hasil Koefisien Determinasi**

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1                          | ,698 <sup>a</sup> | ,487     | ,443              | 1,795                      |

Sumber: Data primer yang diolah, 2013

Tabel 7 di atas menunjukkan, bahwa besarnya nilai adjusted ( $R^2$ ) adalah 0,487 atau 48,7%. Hal ini berarti kontribusi dari variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen sebesar 0,487. Dengan demikian kontribusi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dapat menjelaskan variabel dependennya, yaitu kepuasan pengguna sebesar 48,7%. Sisanya sebesar 51,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Hasil penelitian untuk variabel bukti fisik menunjukkan, bahwa bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Hal ini juga dapat dikatakan, bahwa jika fasilitas sistem informasi *MySap* meliputi peralatan fisik kantor yang menunjang, modern, fasilitas fisik kantor yang menarik, penyedia sistem berpenampilan rapi saat melayani pengguna sistem maupun sedang tidak

melayani, kemampuan sistem informasi *MySap* dalam menghasilkan laporan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, serta sistem informasi *MySap* memberikan pelayanan diluar jam kerja kantor lebih ditingkatkan maka hal ini juga akan meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sonya Mahanani (2010) bahwa bukti fisik berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian untuk variabel keandalan menunjukkan bahwa keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Hasil ini sejalan dengan penelitian Atmawati dan Wahyuddin (2007) yang menunjukkan, bahwa variabel keandalan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. PT Pertamina merupakan perusahaan besar yang menggunakan sistem informasi *MySap*, dengan skala perusahaan yang besar diperlukan sistem informasi yang bagus pula.

Keandalan hubungannya dengan kepuasan pengguna adalah informasi yang dihasilkan dari proses komputerisasi, harus dapat menyajikan informasi yang akurat dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Keandalan dapat dijadikan tolak ukur dalam sebuah kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* karena keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan. Hal ini dapat dikatakan bahwa jika penyedia sistem memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan, keteguhan penyedia sistem dalam menangani masalah yang dihadapi oleh pengguna, serta sistem informasi *MySap* yang memberikan pelayanan pada waktu yang dijanjikan lebih ditingkatkan maka hal ini juga akan meningkatkan kepuasan dari pengguna sistem.

Hasil penelitian untuk variabel daya tanggap menunjukkan bahwa daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Hasil ini sejalan dengan penelitian Sonya Mahanani (2010) bahwa daya tanggap berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dijelaskan bahwa daya tanggap dari sebuah sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY berperan baik untuk kepuasan pengguna sistem. Semakin baik daya tanggap yang direspon oleh sistem informasi *MySap* maupun penyedia sistem maka kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* akan semakin baik pula.

Hasil penelitian untuk variabel jaminan menunjukkan, bahwa jaminan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Hasil ini sejalan dengan penelitian Atmawati dan Wahyuddin (2007) yang menyimpulkan, bahwa variabel jaminan berpengaruh positif terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan konsumen. Jaminan adalah sikap dari para penyedia sistem yang selalu sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang

dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pengguna sistem. Semakin baik jaminan yang diberikan oleh penyedia sistem informasi *MySap* maka kepuasan pengguna sistem akan semakin baik pula.

Hasil penelitian untuk variabel empati menunjukkan, bahwa empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Hasil ini sejalan dengan penelitian Assegaf (2009) yang menyimpulkan bahwa variabel empati berpengaruh positif terhadap variabel dependennya yaitu kepuasan pelanggan. Empati adalah penyedia sistem memahami masalah yang dihadapi oleh para pengguna sistem dan bertindak demi kepentingan pengguna, serta memberikan perhatian personal kepada para pengguna sistem. Penilaian kualitas pelayanan dimensi empati terhadap kepuasan pengguna adalah kaitannya dengan perhatian yang tulus dari personil penyedia sistem informasi untuk memenuhi segala kebutuhan pengguna agar menghasilkan informasi yang lebih handal. Semakin baik empati yang diberikan oleh sistem informasi *MySap* maka kepuasan pengguna sistem akan semakin baik pula.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas sistem informasi *MySap* terhadap kepuasan pengguna pada PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY maka dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* di PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Keandalan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* di PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Daya tanggap berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* di PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Jaminan berpengaruh positif



signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* di PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Empati berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* di PT Pertamina (Persero) Pemasaran Wilayah Jateng dan DIY. Variabel bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama mempunyai pengaruh positif terhadap variabel dependen kepuasan pengguna sistem informasi *MySap*.

Kontribusi dari variabel-variabel independen dalam menerangkan variabel dependen lebih kecil daripada variabel lainnya yang tidak diuji dalam penelitian ini. Hal ini dapat dilihat dari hasil koefisien determinasi variabel lainnya lebih besar daripada variabel yang diteliti pada pengguna sistem informasi *MySap* tersebut. Adapun yang dapat direkomendasikan untuk penelitian lebih lanjut dibidang yang sama dapat ditambah variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini seperti variabel kinerja, *features* dan kesesuaian, agar kepuasan pengguna sistem informasi *MySap* dapat diukur dengan berbagai variabel yang lain. Hal ini dapat dilakukan karena nilai koefisien determinasi dalam penelitian ini masih dapat ditingkatkan dengan adanya penambahan variabel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assegaff, Mohammad. 2009. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Atmawati, Rustika dan Wahyuddin. 2007. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Matahari Departement Store Di Solo Grand Mall". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Hal. 1 – 12. Universitas Muhammadiyah Surakarta. Surakarta.
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Edisi 4. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Mahanani, Sonya. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Kasus Unit Pelayanan Pelanggan Semarang Barat). Tesis tidak dipublikasikan. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Noerlina, Santy, Christy, dan Helen. 2005. "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Oracle 9i: Studi Kasus PT Sport Forecast Asia". *Jurnal CompAct*. Vol. 2. No. 1. Mei. Hal. 60 – 74. Ubinus Jakarta. Jakarta.