

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP INTENSITAS PEMAKAIAN DAN
KEPUASAN PENGGUNA SISTEM INFORMASI AKADEMIK TERPADU
(SIAT) DI UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO**

Rizan Machmud*

Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo

*rizan@ung.ac.id

Abstrak

Teknologi informasi sangat krusial pada saat ini dimana hampir seluruh bentuk bisnis menggunakan teknologi informasi. Salah satu bentuk penggunaan teknologi informasi adalah produk buatan asli dari Unit Pelaksana Teknis Teknologi Informasi dan Komunikasi (UPT TIK) Universitas Negeri Gorontalo (UNG) yaitu Sistem Informasi Akademik Terpadu (SIAT). SIAT saat ini sudah berjalan selama delapan tahun diseluruh Fakultas di UNG, akan tetapi belum pernah dilakukan riset mengenai tingkat kepuasan penggunaannya dari produk SIAT. Menggunakan model DeLone dan McLean (2003) riset ini dilakukan untuk menguji kepuasan pengguna SIAT dilihat dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan serta intensitas penggunaan SIAT.

Metode penelitian ekplanasi dengan pendekatan survei dilakukan. Data yang berhasil dihimpun sebanyak 386 data dari 500 data yang disebar dengan metode pengambilan sampel stratified random sampling. Data dianalisis dengan PLS-SEM untuk menguji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan pada intensitas penggunaan SIAT, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan pada intensitas penggunaan, kemudian ketika intensitas penggunaan semakin intens digunakan oleh pengguna maka kepuasan pengguna semakin baik dan sebaliknya ketika kepuasan pengguna SIAT baik maka intensitas penggunaan juga semakin tinggi.

Keyword : kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, intensitas penggunaan, kepuasan pengguna.