

## ABSTRAK

Irsan Nur Hasyim (0906610) “**Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Survey terhadap pegawai pengguna sistem SAP ERP di PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung Jawa Barat)**”

Di bawah bimbingan Dr. Chairul Furqon, S.Sos.MM.

Permasalahan yang dikaji di dalam penelitian ini adalah tentang kurang efektifnya sistem informasi yang ada di PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung Jawa Barat yang ditandai dengan rendahnya tingkat kepuasan penggunasistem tersebut. Hal ini segera diatasi dengan penerapan sistem SAP ERP yang dimulai dari bagian SDM sebagai tahap awalnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kesuksesan penerapan sistem SAP ERP ditinjau dari pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan penggunanya. Aspek yang diteliti meliputi dua hal yaitu kualitas informasi dan kualitas pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan verifikatif dengan populasi berjumlah 30 orang responden. Teknik analisis yang digunakan adalah koefisien korelasi *pearson* dan analisis regresi sederhana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kepuasan pengguna berada pada kategori tinggi. Hasil perhitungan korelasi sebesar 0.633 artinya terdapat hubungan yang kuat antara kualitas informasi dengan kepuasan pengguna. Hasil perhitungan analisis regresi sederhana di dapat persamaan  $Y = 8.235 + 0.688X$  dan  $R\ square = 40.1\%$  artinya pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sebesar 40.1% sedangkan sisanya 59.9% dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti. Dengan penelitian ini diharapkan PT.Kereta Api Indonesia (Persero) dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja dari kualitas informasi sehingga mampu mencapai kepuasan maksimal.

**Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna**

## **ABSTRACT**

Irsan Nur Hasyim (0906610) ***“The Influence of Information Quality to User Satisfaction (Survey to the worker which are the user of SAP ERP system in PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung West Java)”***

*Under Guidance of Dr. Chairul Furqon, S.Sos.MM.*

*The situation of this research is about an ineffective information system used by PT.Kereta Api Indonesia (Persero) Bandung West Java marked by the low level of satisfaction from this information system user. This matter was overcome immediately by using SAP ERP system in Human Resource division as the beginning.*

*This research is intended to know how far the successfulness of implementing SAP ERP system by determining the influence of information quality to user satisfaction. This research aspect including two things which are information quality and user satisfaction.*

*This research employs the descriptive and verificative methods with the population of 30 respondents. The Pearson correlation coefficients and simple regression analysis used as the research's analytical techniques.*

*The result showed that information quality and user satisfaction are in high category. The calculation result of the correlation is 0.633 means there's a strong relationship between information quality and user satisfaction. The simple regression analysis resulting the equation  $Y = 8.235 + 0.688X$  and R Square = 40.1% which means that the influence of information quality to user satisfaction is at 40.1% while the remaining of 59.9% affected by any other factor undefined.*

*The advice for the company is to better the preparation in implementation of SAP ERP system so it can produce the information quality that can satisfy the user.*

**Keyword: Information quality, user satisfaction**