

ABSTRAK

DWI FITRI NOVITASARI, 18110031

ANALISIS INAPORTNET TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA DENGAN KINERJA KARYAWAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUSAHAAN PELAYARAN

Skripsi : Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, 2021

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna, Kinerja Karyawan

Penggunaan Inaportnet memiliki manfaat seperti informasi tentang efektivitas dan efisiensi operasi di tempat, seperti kontrol perizinan, bongkar muat, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Inaportnet saat ini menyediakan INSW dengan informasi waktu tunggu. Karena sistem yang diterapkan harus mendukung aplikasi standar yang sederhana. Terlepas dari model sistem yang diterapkan, sebelum memiliki pemahaman teknis tentang keuntungan dan kerugian sistem. Setelah menggunakan konsep Inaportnet, pengguna akan puas dengan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem informasi sangat dibutuhkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna sistem dapat dijadikan seperti pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, tetapi juga berfungsi menangkap kelebihan dan keburukan asal dari sistem yang sedang berfungsi atau sistem yang akan diimplementasikan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas sitem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) pada sistem Inaportnet terhadap kepuasan pengguna (Y) dengan melalui kinerja karyawan (X) sebagai variabel intervening. Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi didalam penelitian ini adalah karyawan manajemen PT Anugerah Tirta Samudra sedangkan sampel berjumlah 35 responden dengan menggunakan teknik sampel jenuh. Data yang digunakan yaitu diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda serta menggunakan uji path analysis yang digunakan untuk mengetahui adanya pengaruh langsung maupun tidak langsung dari variabel. Sebelum data dianalisis, dilakukan pengujian kualitas data dengan uji validitas dan reliabilitas. Hasil olah data menunjukkan item kuisisioner bersifat valid dan semua variabel bersifat reliabel. Setelah itu dilakukan uji sobel untuk mengetahui adanya pengaruh yang dilakukan oleh variabel intervening.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas pelayanan (X3) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna (Y) dan kinerja karyawan (Z). Serta adanya pengaruh variabel intervening melalui kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem Inaportnet.