

ABSTRAK

Nama : IRMA SAFITRI
Kelas : 8 Transfer / 22131068
Program Studi : Administrasi Bisnis, 2024
Judul Skripsi : PERAN MEDIASI KEPUASAN PENGGUNA TERHADAP PENGARUH SISTEM *INAPORTNET* DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT ATOSIM BANYUWANGI
Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Inaportnet, Kinerja Karyawan PT Atosim

Kepuasan konsumen menjadi faktor utama yang menjadi perhatian dalam persaingan usaha di era industrialisasi dan globalisasi, yang akan memaksa para pelaku usaha berlomba-lomba memasarkan produk atau jasanya sesuai keinginan konsumen. Dalam penelitian ini akan dianalisis tiga variabel penelitian yaitu kualitas sistem (X1), kualitas layanan (X2). Variabel-variabel tersebut akan dijadikan sebagai variabel independen, sedangkan kinerja pegawai (Y) akan dijadikan variabel dependen dengan variabel mediasi kepuasan pengguna (Z). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh positif masing-masing variabel independen secara individual terhadap variabel dependen yaitu kinerja pegawai bagian clearance in/out service. Objek penelitian ini adalah pengguna jasa izin melalui sistem Inaportnet di PT Atosim Pelayanan Banyuwangi. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, dan sampel yang diambil sebanyak 42 responden. Teknik analisis datanya adalah teknik TAM. Berdasarkan hasil penelitian SmartPLS 4 dihasilkan persamaan : Dari hasil penelitian SmartPLS 4 dapat disimpulkan bahwa variabel kepuasan pengguna mempunyai pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan sebesar 0,964 sebagai variabel mediasi sedangkan variabel terikat mempunyai kualitas sistem diskriminan – kualitas pelayanan sebesar 0,938. Uji reliabilitas dan validitas menunjukkan hasil. Secara bersama-sama, Kualitas Sistem (X1) sebesar 0,935, Kualitas Pelayanan (X2) sebesar 0,933, Kepuasan Pengguna (Z) sebesar 0,913, Kinerja Karyawan sebesar 0,938, seluruh pernyataan hasil penelitian diterima atau valid.