

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS DATA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DATA DENGAN
PENGALAMAN PENGGUNA DATA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
APLIKASI PORTAL SATU DATA
KABUPATEN JEMBER**

TESIS



Oleh

SITI FATIMAH
2220414015

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS DATA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DATA DENGAN
PENGALAMAN PENGGUNA DATA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
APLIKASI PORTAL SATU DATA
KABUPATEN JEMBER**

TESIS

**Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Magister Manajemen (MM)
pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember**



Oleh

**SITI FATIMAH
2220414015**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER
2024**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan tangan di bawah ini :

Nama : SITI FATIMAH

NIM : 2220414015

Prodi : Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa tesis yang berjudul: **Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Data Terhadap Kepuasan Pengguna Data Dengan Pengalaman Pengguna Data Sebagai Variabel Intervening Pada Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember** adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut dimuka hukum, jika ternyata dikemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 25 Juni 2024

Yang menyatakan,



SITI FATIMAH

2220414015

TESIS

**PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS DATA
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DATA DENGAN
PENGALAMAN PENGGUNA DATA SEBAGAI
VARIABEL INTERVENING PADA
APLIKASI PORTAL SATU DATA
KABUPATEN JEMBER**

Oleh :

SITI FATIMAH

2220414015

Pembimbing :

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping



Dr. Nurul Qomariah, SE, MM
NPK. 06 03 426



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., SE, MM
NPK. 02 03 499

PENGESAHAN TESIS

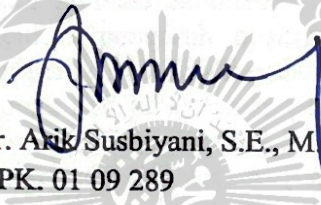
Tesis berjudul : **PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS DATA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DATA DENGAN PENGALAMAN PENGGUNA DATA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA APLIKASI PORTAL SATU DATA KABUPATEN JEMBER** telah diuji dan disahkan oleh Prodi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember, pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 25 Juni 2024

Tempat : Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji,
Ketua,



Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si
NPK. 01 09 289

Anggota 1



Dr. Nurul Qomariah, SE, MM
NPK. 06 03 426

Anggota 2



Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., SE, MM
NPK. 02 03 499

Mengesahkan :

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Maheni Ika Sari, SE, MM
NIP. 197708112005012001

Ketua Program Studi



Dr. Albadri Sanosri, SE, MM
NPK. 05 09 478

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang Berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Data Terhadap Kepuasan Pengguna Data dengan Pengalaman Pengguna Data Sebagai Variabel Intervening pada Aplikasi Portal Satu Data Kabupaten Jember.”**

Tesis ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan dari Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dukungan dan motivasi dari banyak pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Hanafi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah;
2. Maheni Ika Sari, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember;
3. Dr. Abadi Sanosra, SE, MM, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember;
4. Dr. Ni Nyoman Putu Martini G., SE, MM, selaku Sekretaris Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember sekaligus sebagai Pembimbing Pendamping yang selalu bersedia memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan nasihat sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan;
5. Dr. Nurul Qomariah, M.M. selaku Pembimbing Utama yang selalu bersedia memberikan bimbingan, arahan, ilmu, saran dan diskusi sehingga penelitian ini berjalan sesuai dengan yang diharapkan;
6. Dr. Arik Susbiyani, S.E., M.Si. selaku ketua tim penguji;
7. Civitas akademika Universitas Muhammadiyah Jember;
8. Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Jember serta seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Jember yang telah membantu memberikan data-data yang diperlukan dalam menyelesaikan tesis ini;

9. Keluarga yang selalu memberikan dukungan, doa, dan kasih sayang kepada penulis;
10. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Jember, khususnya angkatan 2022/2023 yang selama ini telah banyak memberikan dorongan, motivasi, kesempatan berdiskusi, bertukar pikiran, dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini; dan
11. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini.

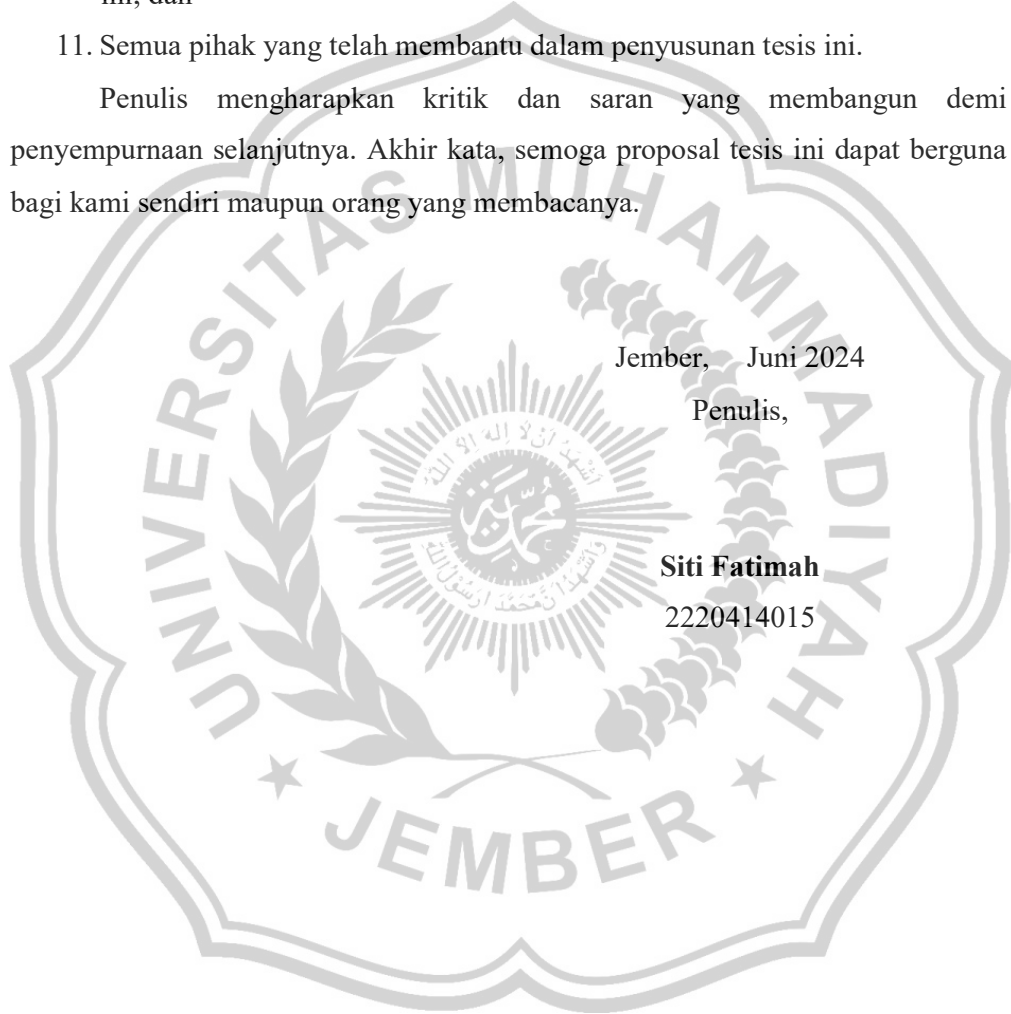
Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan selanjutnya. Akhir kata, semoga proposal tesis ini dapat berguna bagi kami sendiri maupun orang yang membacanya.

Jember, Juni 2024

Penulis,

Siti Fatimah

2220414015

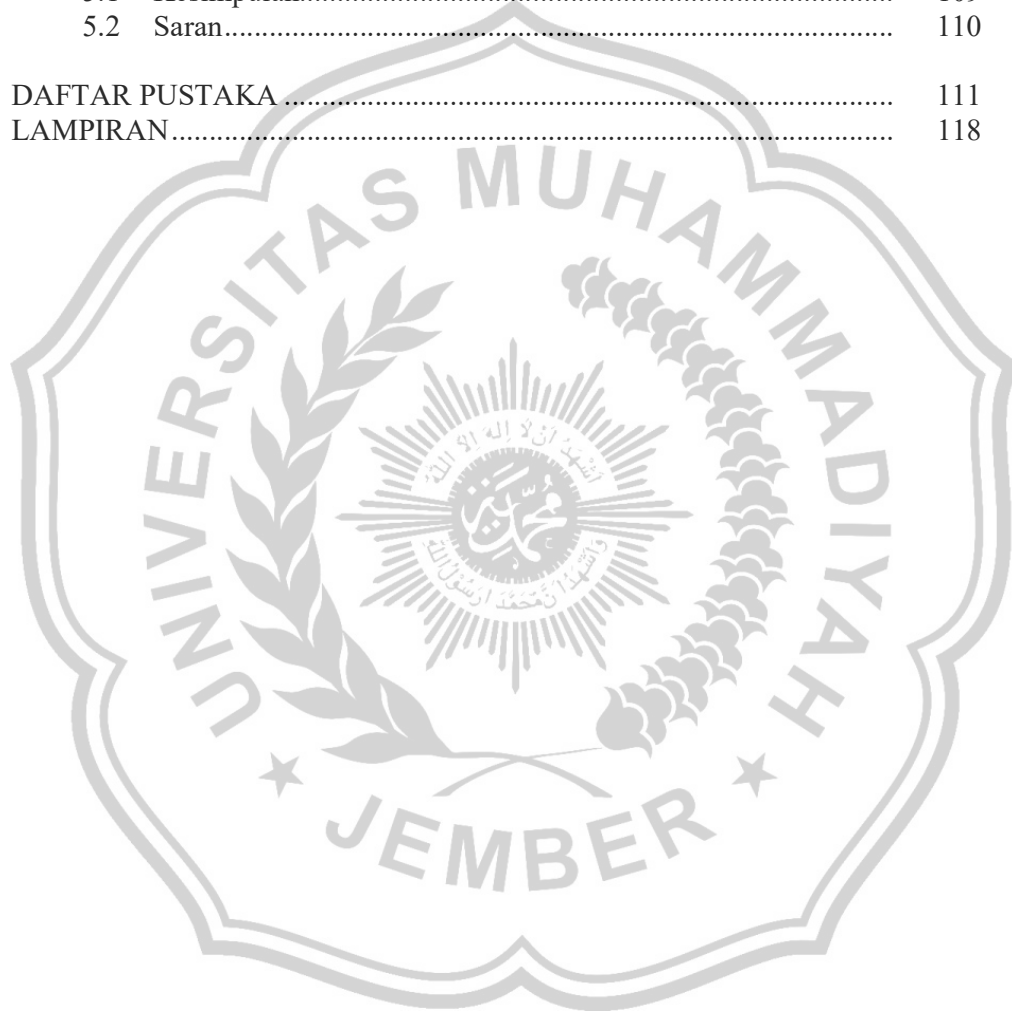


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN PENULIS	iii
PERSETUJUAN TESIS	iv
PENGESAHAN TESIS	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	18
2.1 <i>Grand Theory</i>	18
2.2 Tinjauan Teori.....	19
2.2.1 Sistem Informasi Manajemen	19
2.2.1.1 Pengertian Sitem Informasi Manajemen.....	19
2.2.1.2 Pentingnya Sistem Informasi Manajemen.....	21
2.2.2 Kepuasan Pengguna	21
2.2.2.1 Pentingnya Sistem Informasi Manajemen.....	21
2.2.2.2 Indikator Kepuasan Pengguna.....	24
2.2.3 Pengalaman Pengguna	27
2.2.3.1 Pengertian Pengalaman Pengguna	27
2.2.3.2 Indikator Pengalaman Pengguna.....	28
2.2.4 Kualitas Sistem	31
2.2.4.1 Pengertian Kualitas Sistem	31
2.2.4.2 Indikator Kualitas Sistem.....	32
2.2.5 Kualitas Data	35
2.2.5.1 Pengertian Kualitas Data.....	35
2.2.5.2 Indikator Kualitas Data	36
2.3 Penelitian Terdahulu	37
2.4 Kerangka Konseptual.....	49
2.5 Pengembangan Hipotesis	51
2.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Pengalaman Pengguna	51
2.5.2 Pengaruh Kualitas Data Terhadap Pengalaman Pengguna	52
2.5.3 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	53
2.5.4 Pengaruh Kualitas Data Terhadap Kepuasan Pengguna	55
2.5.5 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna	56

2.5.6 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Pengalaman Pengguna	57
2.5.7 Pengaruh Kualitas Data Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Pengalaman Pengguna	58
BAB III. METODE PENELITIAN	60
3.1 Desain Penelitian.....	60
3.2 Fokus Penelitian	61
3.3 Variabel Penelitian	61
3.4 Definisi Operasional.....	62
3.5 Jenis dan Sumber Data	63
3.6 Populasi dan Sampel	64
3.6.1 Populasi	64
3.6.2 Sampel.....	65
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.8 Teknik Pengolahan Data	69
3.9 Teknik Analisis	70
3.9.1 Analisis Deskriptif.....	70
3.9.2 Uji Hipotesis.....	72
3.9.2.1 Uji Outer Model	72
3.9.2.2 Uji Inner Model.....	74
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	78
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	78
4.2 Karakteristik Responden	80
4.2.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia.....	81
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	81
4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	82
4.3.1 Variabel Kualitas Sistem (X1)	82
4.3.2 Variabel Kualitas Data (X2).....	83
4.3.3 Variabel Pengalaman Pengguna (Z).....	84
4.3.4 Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	85
4.4 Hasil Analisa Data (Uji Hipotesis).....	86
4.4.1 Evaluasi Outer Model.....	86
4.4.1.1 Uji Validitas	86
4.4.1.2 Uji Reabilitas.....	89
4.4.2 Evaluasi Inner Model	89
4.4.2.1 Hasil Uji Direct Effect	89
4.4.2.2 Hasil Uji Indirect Effect.....	92
4.4.2.3 Hasil Uji Total Effect.....	93
4.4.2.4 Hasil Uji <i>R-square</i>	95
4.4.2.4 Hasil Uji Efek Mediasi.....	96
4.4.3 Rangkuman Uji Hipotesis	99
4.5 Pembahasan.....	101
4.5.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Pengalaman Pengguna	101
4.5.2 Pengaruh Kualitas Data Terhadap Pengalaman Pengguna	102
4.5.3 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	103

4.5.4 Pengaruh Kualitas Data Terhadap Kepuasan Pengguna....	104
4.5.5 Pengaruh Pengalaman Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna	105
4.5.6 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Pengalaman Pengguna	107
4.5.7 Pengaruh Kualitas Data Terhadap Kepuasan Pengguna Melalui Pengalaman Pengguna	107
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	109
5.1 Kesimpulan.....	109
5.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN.....	118



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1	Pencapaian Satu Data Kabupaten Jember Tahun 2023	5
2.3.1	Tabel Penelitian Ardianto et al. (2014)	37
2.3.2	Tabel Penelitian Hutabarat (2014)	38
2.3.3	Tabel Penelitian Widyadinata (2014)	38
2.3.4	Tabel Penelitian Krisbiantoro et al. (2015)	39
2.3.5	Tabel Penelitian Hendrita (2016)	40
2.3.6	Tabel Penelitian Rukmiyati dan Budiarta (2016)	40
2.3.7	Tabel Penelitian Asnawi (2017)	41
2.3.8	Tabel Penelitian Khairunnisa dan Yunanto (2017)	42
2.3.9	Tabel Penelitian Haryanto dan Widyastuti (2018)	43
2.3.10	Tabel Penelitian Mangun Buana dan Wirawati (2018)	44
2.3.11	Tabel Penelitian Nirmala dan Damayanti (2018)	44
2.3.12	Tabel Penelitian Tulodo dan Solichin (2019)	45
2.3.13	Tabel Penelitian Xu (2019)	46
2.3.14	Tabel Penelitian Hernita et al., (2020)	46
2.3.15	Tabel Penelitian Hidayatuloh dan Aziati (2020)	47
2.3.16	Tabel Penelitian Efrina Masdaini dan Hidayat (2020)	47
2.3.17	Tabel Penelitian Fatmawati (2021)	48
3.1	Definisi Operasional	63
3.2	Rincian Jumlah Sampel Penelitian	67
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	80
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	81

4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	82
4.4	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Sistem (X1)	82
4.5	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kualitas Data (X2)	84
4.6	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Pengalaman Pengguna (Z)	85
4.7	Distribusi Responden Atas Jawaban Variabel Kepuasan Pengguna (Y).....	86
4.8	<i>Cross Loadings</i>	87
4.9	Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variabel.....	88
4.10	<i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i>	89
4.11	Hasil <i>Direct Effect</i>	90
4.12	Hasil <i>Indirect Effect</i>	92
4.13	<i>Total Effects</i>	94
4.14	Hasil <i>R-square</i>	95
4.15	<i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Statistics, P-Value)</i>	96
4.16	<i>Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Statistics, P-Value)</i>	98
4.17	Rangkuman Hasil Uji Hipotesis.....	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Bagan Kajian Teori	21
2.2	Model Dasar <i>End User Computing Satisfaction</i>	24
2.3	Kerangka Konseptual	50
4.1	Kerangka Model <i>Cross Loadings Factor</i>	88
4.2	<i>Direct Effect</i>	90
4.3	Kerangka Model <i>Bootstrapping</i>	93

