

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi yang telah dirancang oleh DeLone dan McLean (2003) dengan mengambil beberapa dimensi atau variabel yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan proses Her Registrasi terhadap kepuasan pengguna (Studi Kasus terhadap aplikasi iGracias Telkom University). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa Telkom University angkatan 2013 yang pada saat tahun ajaran 2016/2017 menjadi mahasiswa tingkat akhir sehingga lebih banyak melakukan proses Her Registrasi dibandingkan angkatan lainnya. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *probability sampling*, dengan teknik *probability sampling* yang digunakan yaitu *Proportionate stratified random sampling*, sehingga sampel pada penelitian ini sebanyak 371 responden.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan model regresi linier berganda yang telah melewati empat pengujian asumsi klasik, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinieritas, dan uji autokorelasi. Sebelum keempat pengujian tersebut, seluruh hasil kuesioner dari responden telah dinyatakan valid dan reliabel. Pengujian hipotesis pada penelitian ini dilakukan dengan menguji pengaruh variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna melalui pengujian simultan (uji F) dan pengujian parsial (uji t).

Hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna secara simultan, serta membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: DeLone dan McLean, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna.