

## ABSTRAK

SAP (System Application and Product) adalah suatu software yang dikembangkan untuk mendukung suatu organisasi dalam menjalankan kegiatan operasionalnya secara lebih efisien dan efektif. SAP juga merupakan suatu tools IT dan manajemen untuk membantu perusahaan merencanakan dan melakukan berbagai aktivitas sehari-hari.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAP dalam menyusun Laporan Keuangan pada PT.INTI Bandung tahun 2017 baik secara parsial maupun secara simultan. Penelitian ini menggunakan data primer yaitu dengan menyebarkan kuesioner kepada responden.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan PT.INTI yang menggunakan sistem SAP. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability random sampling* dan diperoleh 35 karyawan yang menggunakan sistem SAP dalam menyusun laporan keuangan. Penelitian ini dilakukan menggunakan model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) dengan beberapa dimensi atau variabel yang diperlukan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda yang sudah melewati empat pengujian asumsi klasik yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolonieritas, dan uji autokorelasi dan data diolah dengan menggunakan bantuan SPSS 23,00.

Hasil penelitian membuktikan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan secara parsial, kepuasan pengguna yang diukur dengan kualitas sistem memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan. Kepuasan pengguna yang diukur dengan kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Kepuasan pengguna yang diukur dengan kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna SAP dalam menyusun laporan keuangan di PT.INTI Bandung agar dapat memperhatikan faktor-faktor kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan agar tetap tinggi.

**Kata Kunci** : DeLone dan McLean, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, SAP (System Application and Product).