

## DAFTAR PUSTAKA

- Akram, Animah, & Basuki, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Penggunaan Sistem Erp (Enterprise Resource Planning) Berbasis Tam (Technology Acceptance Model). *Jurnal Magister Manajemen*, 6(1), 1–16.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 4(1), 37–52. <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Andriani, F. (2021). Pengaruh Iklan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Tokopedia (Studi Kasus Pada Pengguna Tokopedia Di Jabodetabek). *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 1(3), 266–278.
- Andriati, H. N. (2020). Pemanfaatan E-Commerce Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Bunga Hias Komunitas Lestari Cyclop Di Jayapura. *The Community Engagement Journal*, 3(2), 199–212.
- Ardianto, A., Fauziati, S., & Nugroho, E. (2014). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Akhir Sistem Informasi Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Di Bpk) Ri). *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 2(7), 1–6. <https://sisdm.bpk.go.id>
- Ashari Imamuddin, & Herlina Supandi Putri. (2021). Faktor-Faktor Motivasi Adopsi Sistem Enterprise Resource Planning. *Jurnal Informatika & Teknologi*, 2(2), 85–94. <https://doi.org/10.37373/infotech.v2i2.188>
- Asnawi, M. F. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan , Dan Partisipasi Pengguna Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem : Studi Kasus Pada Bagian Operasional Vsat Ip PT . Semesta Citra Media. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia*, 2(1), 157–162. <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1614>
- Astari, R. (2021). *Pendekatan Komunikasi Organisasi Pada Citra Bisnis Oriflame Cabang Medan*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

- Buanawati et al. (2019). Peran Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Dilingkungan Universitas Padjadjaran. *Jurnal Aplikasi Ipteks Untuk Masyarakat*, 8(1), 20–28.
- Budi, K. S. (2023). *Analisis Terhadap Marketing B2B dengan Menggunakan ERP Sebagai Media Marketing*. 2(11), 1–11.
- Cahaya, A., & Septa, E. (2018). Literatur Review: Critical Success Factor Penerapan Sistem ERP pada Perusahaan Manufaktur di Negara Berkembang dan Maju. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 02, 89–97.
- Carmelia Cesariana, Fadlan Juliansyah, R. F. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://dinastirev.org/JMPIS/article/view/867>
- Dewi, K., & Aksari, N. (2017). Peran Brand Image Dalam Memediasi Pengaruh Green Marketing Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Produk Oriflame Di Kota Denpasar). *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 6(11), 251511.
- Falgenti, K., & Pahlevi, S. M. (2013). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi ERP pada Usaha Kecil Menengah Studi Kasus: Implementasi SAP B1 di PT. CP. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 12(2), 161–183. <https://doi.org/10.12695/jmt.2013.12.2.4>
- Fitriani, D. (2023). Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Perkembangan E-Commerce Dalam Pengambilan Keputusan Bagi Usaha UMKM. *Jkpim : Jurnal Kajian Dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(1), 64–77.
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2007). *BISNIS, Edisi Kedelapan*. Erlangga.
- Hanadia, N., Rahayu, S., & Zutilisna, D. (2017). Perceived Usefulness, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Sistem Dashboard PDAM Tirta Raharja 2017). *E-Proceeding of Management*, 4(3), 2707–2714.
- Haviz Irfani, M. (2015). Eksplora Informatika Erp (Enterprise Resource Planning)

- Dan Aspek-Aspek Penting Dalam Penerapannya. *Eksplora Informatika*, 4(2), 105–114.
- Irawati, R., & Prasetyo, I. B. (2022). Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan dan Mempertahankan Bisnis di Masa Pandemi (Studi pada UMKM Makanan dan Minuman di Malang). *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (PENATARAN)*, 6(2), 114–133.
- Izzati, A. N., & Najwa, N. F. (2018). Pengaruh Stakeholder Perspective Dalam Penerapan ERP: A Systematic Literature Review. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 41. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201851540>
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. CV. Andi Offset.
- Khairunnisa, U., & Yunanto, M. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih Pada Implementasi E-Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 22(3), 229–241. <http://myunanto.staff.gunadarma.ac.id/Publications/files/3964/1756-3973-1-SM+Ulfa+%26+Yunanto.pdf>
- Khoiri, A., Badriyah, N., & Aspriati, D. W. (2016). Analisis Kelayakan Finansial Usaha Pembibitan Sapi Potong Di Desa Pucuk Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan Analysis. *Jurnal Ternak*, 7(1), 1–6.
- Kowanda, D., Firdaus, M., & Pasaribu, R. B. F. (2016). Determinan Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Erp Free Open Source Adempiere Pada Usaha Kecil Menengah: Studi Kasus Pada Ukm Blessings. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Keuangan*, 12(2), 111. <https://doi.org/10.21460/jrak.2016.122.233>
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish Publisher.
- Mardiani, E., & Imanuel, O. J. (2013). Analisis Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Media. *Analisis Keputusan Pembelian Konsumen Melalui Media*, 4(November), 1–11.

- Mayori, E., & Aslami, N. (2022). Analisis Pengembangan Manajemen Perubahan dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas Penerapan Enterprise Resource Planning (Studi Kasus Pada PT.Indako Binjai). *Jurnal Ilmu Komputer, Ekonomi Dan Manajemen (JIKEM)*, 2(1), 923–926.
- Meiryani. (2021). Memahami Composite Reliability Dalam Penelitian Ilmiah. *Binus University Accounting*.
- Mendrofa, F., Butarbutar, I. I., Enjelika, Y., Surya, & Alfiandi. (2023). Evaluasi Sistem Informasi Manajemen. *Circle Archive*, 1(1), 1–10.
- Muchdie, Hartono, B. D., & Suprihatin, H. S. (2018). *Evakuasi Implementasi Sistem Enterprise Resource Planning Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan di PT. Intiland Development Tbk*. Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka.
- Nabilah, P., Mhd, Y., & Nurbaiti. (2021). Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya. *Jpsb*, 9(2), 91–98.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Terhadap Mahasiswa Telkom University). *Journal of Accounting and Finance (JAF)*, 1(1), 1–15.
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analsis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53. <https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Nurbaiti, N., Aisyah, S., Rahma, T. I. F., & ... (2020). E-Commerce Trade In The Perspective Of Islamic Economy. ... *of Management and ...*, 6–12. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jombi/article/view/9425%0Ahttp://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jombi/article/download/9425/4411>
- O'brien James A. (2005). *Introduction To Information Systems, 12 th*. Salemba Empat.
- Pawirosumarto, S., & K, P. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Penggunaan Sistem E-Learning Di Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana. *Jurnal Manajemen*, XXI(02), 282–

305.

- Prasetio, A., Ashoer, M., Hutahahean, J., Simarmata, J., & Samosir, R. S. (2021). *Konsep Dasar E-Commerce*. Yayasan Kita Menulis.
- Purba, S. M., & Margareth, S. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Sistem ERP (Enterprise Resource Planning) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Pt. Adi Sarana Armada. Tbk. (Assa Rent) Cabang Medan*. Universitas Mikroskil.
- Qomusuddin, I. F., & Romlah, S. (2022). *Analisis Data Kuantitatif Dengan Program IBM SPSS Statistic 20.0*. Deepublish.
- Rahmani, N. A. B. (2016). *Metode Penelitian Ekonomi (pertama)*. Febi UINSU Press.
- Rukmiyati, I. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Pada Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi (Studi Empiris Pada Hotel Berbintang Di Provinsi Bali). *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, 3(1), 115–142.
- Ruslan, R. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Enterprise Resource Planning (ERP) Terhadap Kepuasan Pengguna Di Pt. Furnilac Primaguna*. Universitas Budi Luhur.
- Shany, A., Khairina, D. M., & Maharani, S. (2016). Sistem Informasi Evaluasi Akademik Mahasiswa (Studi Kasus Program Studi Ilmu Komputer Fakultas Matematika Dan Ilmu Pengetahuan Alam Universitas Mulawarman). *Informatika Mulawarman: Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 11(1), 37. <https://doi.org/10.30872/jim.v11i1.201>
- Sigalingging, E. D., & Permatasari, D. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Enterprise Resource Planning-System Application and Product in Data Processing (Erp-Sap) Dengan Perceived Usefulness Sebagai Variabelmoderating Pada Pelindo I (Persero) Sumatera. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 12(01), 1046–1057. <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/view/30324%0Ahttps://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/S1ak/article/viewFile/30324/18162>

- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistik Dasar*. UKI Press.
- Siregar, L. Y., & Nasution, M. I. P. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi Terhadap Peningkatan Bisnis Online. *HIRARKI Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis (HJIMB)*, 2(1), 71–75. <http://journal.upp.ac.id/index.php/Hirarki%0APERKEMBANGAN>
- Supartha, I. K. D. G., Agus, B., Sastradipraja, C. K., & Arfianto, A. Z. (2022). *Konsep Sistem Informasi Dalam Berbagai Aspek Kehidupan Masyarakat*. Media Sains Indonesia.
- Tubarad, C. P. T., & Arifin, S. (2016). Analisis Kesuksesan Implementasi Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Pada Pt XYZ. *Jurnal Ilmiah Gema Ekonomi*, 6(2), 905–918.
- Waziana, W., Saputra, R. H., Sari, N. Y., Kasmi, & Aulia, D. (2022). Pemanfaatan E-Commerce Shopee Sebagai Upaya Peningkatan Ekonomi Ibu-Ibu PKK Pelaku Bisnis. *NEAR : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 1–6.
- Widana, I. W., & Muliani, P. L. (2020). *Uji Persyaratan Analisis*. Klik Media.
- Widjaya, I. K. (2012). *Enterprise Resource Planning*. Graha Ilmu.
- Yustiani, R., & Yunanto, R. (2017). Peran Marketplace Sebagai Alternatif Bisnis Di Era Teknologi Informasi. *Komputa : Jurnal Ilmiah Komputer Dan Informatika*, 6(2), 43–48. <https://doi.org/10.34010/komputa.v6i2.2476>

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

#### KUESIONER PENELITIAN

#### A. PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN PADA SISTEM *ENTERPRISE RESOURCE PLANNING* (ERP) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA DI PT ORINDO ALAM AYU CABANG MEDAN

#### B. Identitas Responden

- Nama :
- Jenis Kelamin :
- Laki-Laki
  - Perempuan
- Pendidikan :
- SMA/Sederajat
  - Diploma (D1/D2/D3)
  - Sarjana (S1/S2/S3)
- Lama Menjadi Member :
- < 6 Bulan
  - 1 Tahun
  - > 1 Tahun

#### C. Petunjuk Pengisian

- 1) Berilah tanda (√) pada jawaban yang menurut Anda paling sesuai.
- 2) Setiap pertanyaan hanya membutuhkan satu jawaban saja.
- 3) Isilah jawaban berikut sesuai dengan pendapat Anda dengan memberi tanda checklist pada kolom yang tersedia. Adapun kategori pilihan jawaban sebagai berikut :
  1. Sangat Tidak Setuju
  2. Tidak Setuju
  3. Netral
  4. Setuju
  5. Sangat Setuju

#### D. Daftar Pertanyaan Dalam Kuesioner

NO		1	2	3	4	5
	<b>Variabel Kualitas Sistem (X1)</b>					
1	Saya mudah menggunakan aplikasi pembelian online pada produk Oriflame yang disebut sebagai sistem ERP					
2	Sistem ERP yang saya gunakan dapat merespon dengan cepat ketika melakukan pembelian produk					
3	Sistem ERP yang saya gunakan dapat diandalkan sesuai dengan fungsinya					
4	Sistem ERP yang disediakan oleh perusahaan Oriflame dapat beradaptasi dengan perubahan					
5	Sistem ERP yang disediakan oleh perusahaan Oriflame memiliki proteksi keamanan yang bagus					
	<b>Variabel Kualitas Informasi (X2)</b>					
6	Informasi yang diberikan oleh sistem ERP akurat					
7	Informasi yang diberikan oleh sistem ERP tepat waktu					
8	Informasi yang diberikan oleh sistem ERP memiliki kelengkapan					
9	Informasi yang diberikan sistem ERP relevan pada permasalahan yang dihadapi					
10	Informasi yang diberikan sistem ERP dapat membantu saya dalam melakukan pembelian online produk Oriflame					
	<b>Variabel Kualitas Pelayanan (X3)</b>					
11	Informasi yang dihasilkan sistem ERP memiliki kualitas yang baik					



12	Pelayanan yang diberikan sistem ERP dapat diandalkan sesuai dengan fungsinya				
13	Sistem ERP membantu saya dalam melakukan pembelian produk secara online dan memberikan pelayanan dengan tanggap				
14	Dengan menggunakan sistem ERP sebagai media pembelian online produk Oriflame maka produk yang saya beli dijamin Original dan terhindar dari resiko barang tiruan				
15	Informasi yang dihasilkan sistem ERP didukung <i>team support</i> yang baik				
	<b>Variabel Kepuasan Pengguna (Y)</b>				
16	Dengan menggunakan sistem ERP dapat memberikan dampak yang efisien (menghemat biaya) dalam kegiatan pembelian				
17	Dengan menggunakan sistem ERP dapat memberikan keefektipan dalam kegiatan pembelian				
18	Saya sebagai pengguna sistem ERP merasa terbantu dengan output yang dihasilkan				
19	Saya merasa puas dengan menggunakan sistem ERP sebagai media/aplikasi pembelian yang disediakan oleh perusahaan Oriflame				
20	Saya bangga menggunakan sistem ERP sebagai media/aplikasi pembelian yang disediakan oleh perusahaan Oriflame				

## Lampiran 2 : Tabulasi Data

### 1. Tabulasi Data Variabel Kualitas Sistem (X1)

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	Total X1
4	4	3	3	5	19
2	2	2	2	3	11
3	4	4	4	5	20
4	4	5	5	5	23
3	3	4	4	5	19
4	4	4	4	4	20
5	4	5	5	5	24
4	5	4	3	3	19
5	4	5	3	5	22
5	5	5	5	4	24
4	4	4	4	5	21
5	4	5	4	5	23
4	4	4	5	5	22
4	5	3	4	4	20
4	5	4	5	5	23
5	4	5	4	5	23
4	5	4	5	4	22
5	5	4	5	5	24
4	4	4	4	5	21
3	5	4	5	5	22
4	3	4	4	4	19
4	3	4	4	4	19
4	5	5	5	5	24
4	4	4	5	5	22
3	3	2	2	3	13
1	2	2	3	3	11
1	2	2	2	3	10
2	2	3	3	4	14
4	4	4	3	2	17
1	2	3	2	2	10
4	3	4	3	5	19
2	2	3	4	3	14
3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	5	20
4	5	5	4	5	23
3	4	4	5	4	20

1	2	3	3	3	12
1	2	3	3	3	12
5	4	3	2	3	17
2	3	4	3	3	15
3	2	4	3	4	16
2	3	3	3	4	15
2	3	3	3	4	15
2	3	4	3	4	16
1	2	3	3	4	13
3	3	3	4	4	17
3	3	4	4	3	17
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	5	19
4	4	3	5	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	4	5	3	18
3	4	4	4	4	19
4	5	5	5	4	23
3	4	3	4	5	19
4	5	4	4	4	21
4	3	5	3	5	20
4	4	4	5	5	22
3	3	4	5	4	19
4	3	4	5	3	19
4	3	3	3	4	17
3	4	5	4	4	20
3	4	5	4	4	20
4	5	5	5	5	24
4	3	3	3	5	18
5	5	5	5	5	25
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	4	4	5	5	21

5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
4	5	5	5	5	24
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	5	21
3	4	4	5	5	21
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
3	3	3	4	4	17
4	5	5	5	5	24
3	3	4	4	4	18
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
3	3	3	4	4	17
4	5	4	5	5	23
3	4	4	4	4	19
3	4	4	3	4	18
4	4	4	5	4	21
3	4	4	5	5	21

## 2. Tabulasi Data Variabel Kualitas Informasi (X2)

X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
5	3	5	5	3	21
2	2	3	3	2	12
4	4	4	4	5	21
4	4	5	4	5	22
4	4	5	4	5	22
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
4	3	2	4	5	18
5	5	5	2	5	22
5	5	5	5	5	25

5	4	5	4	4	22
5	5	4	4	5	23
5	5	5	4	5	24
4	5	5	3	4	21
4	4	5	5	4	22
5	4	4	3	4	20
5	4	5	4	5	23
3	2	4	4	5	18
4	4	5	4	5	22
4	3	4	3	5	19
3	3	5	3	4	18
3	3	4	3	4	17
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	4	24
3	3	3	3	4	16
2	2	3	1	1	9
2	3	4	1	3	13
4	3	4	3	4	18
3	1	5	4	4	17
3	2	1	1	2	9
4	5	3	4	5	21
2	4	4	3	3	16
3	3	3	3	3	15
5	4	3	2	4	18
3	4	5	5	3	20
3	2	4	3	4	16
3	3	4	4	4	18
3	3	2	4	4	16
2	3	4	3	4	16
4	4	2	3	4	17
4	3	2	3	3	15
3	3	2	3	4	15
4	4	1	3	3	15
3	3	2	3	3	14
4	3	1	3	3	14
4	5	5	5	5	24
4	3	4	3	4	18
4	5	5	5	4	23
4	4	4	5	5	22

4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	5	3	19
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
5	5	4	4	4	22
5	5	5	4	4	23
5	3	4	5	3	20
4	4	3	4	4	19
5	3	4	4	3	19
4	5	4	3	5	21
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	4	20
3	5	4	5	4	21
5	5	5	4	5	24
3	5	4	3	3	18
5	4	4	3	4	20
5	5	5	4	5	24
5	5	4	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	5	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	4	4	21
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	5	21
5	4	5	4	4	22
4	5	4	5	5	23
5	5	5	4	5	24
4	4	4	4	5	21
4	3	4	3	4	18
4	4	5	4	4	21
4	4	4	3	4	19

5	5	5	5	5	25
4	4	4	3	3	18
5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	4	18
4	5	4	5	5	23
4	4	4	3	5	20
3	3	4	3	4	17
3	4	4	4	4	19
3	4	4	3	4	18
3	4	3	4	4	18
4	4	5	4	5	22
3	3	4	3	4	17

### 3. Tabulasi Data Variabel Kualitas Pelayanan (X3)

<b>X3.1</b>	<b>X3.2</b>	<b>X3.3</b>	<b>X3.4</b>	<b>X3.5</b>	<b>Total X3</b>
4	4	5	5	3	21
2	2	2	1	2	9
4	3	4	5	4	20
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	4	4	4	20
5	5	5	5	5	25
3	4	4	5	4	20
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	5	4	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	4	5	5	24
5	5	4	5	4	23
5	4	5	5	4	23
5	4	4	3	4	20
4	5	4	5	4	22
4	5	5	5	5	24
5	5	4	5	5	24
4	4	3	5	3	19
4	4	4	5	4	21
3	3	3	5	4	18
5	5	5	5	5	25

5	5	5	5	5	25
4	3	4	3	3	17
2	2	2	2	3	11
3	2	3	3	3	14
4	4	4	4	4	20
3	4	4	4	4	19
1	2	2	3	2	10
5	4	4	3	4	20
3	5	2	4	4	18
3	3	3	4	3	16
3	2	4	4	5	18
4	2	4	4	5	19
4	4	5	4	5	22
4	3	3	4	3	17
3	4	4	4	3	18
4	3	3	4	4	18
4	4	3	4	3	18
4	4	3	4	4	19
4	4	3	5	4	20
4	3	3	4	4	18
4	4	3	4	4	19
4	4	3	5	4	20
5	3	4	5	5	22
3	4	4	5	4	20
4	4	4	5	5	22
5	4	5	5	4	23
4	4	5	5	5	23
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	3	20
3	4	4	5	4	20
4	4	4	5	5	22
4	3	4	5	4	20
4	4	3	5	4	20
5	5	4	3	4	21
5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
3	4	5	4	3	19
4	5	5	5	4	23



4	4	4	5	5	22
3	5	4	4	5	21
4	4	4	5	5	22
4	4	5	5	4	22
5	5	4	4	4	22
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	4	4	5	4	22
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25
5	3	3	5	4	20
4	4	3	5	3	19
5	5	5	4	5	24
5	4	4	4	5	22
4	4	4	5	4	21
4	3	4	5	4	20
3	4	4	4	3	18
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	3	20
4	5	4	5	5	23
4	3	4	5	4	20
5	5	5	5	5	25
3	4	3	5	4	19
5	5	5	5	5	25
5	3	4	5	5	22
3	3	4	5	4	19
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	4	5	4	21
4	4	3	5	4	20

#### 4. Tabulasi Data Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Total Y
3	3	5	5	3	19
2	2	1	2	2	9
3	4	3	4	4	18
2	4	4	4	5	19
3	3	4	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	3	18
5	5	5	5	5	25
5	5	5	4	5	24
3	3	4	5	5	20
5	5	4	5	4	23
3	4	3	4	4	18
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
3	4	4	3	3	17
3	4	4	4	3	18
3	4	4	3	3	17
4	4	4	4	4	20
3	5	5	3	5	21
5	5	5	4	5	24
3	3	3	4	4	17
2	2	2	3	3	12
3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	4	17
3	4	3	3	4	17
2	3	2	1	2	10
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	3	14
3	4	3	3	3	16
1	4	3	4	3	15
4	4	5	5	5	23
3	4	4	3	4	18
4	3	4	4	4	19

4	4	3	4	3	18
2	3	3	4	3	15
4	4	3	4	4	19
3	3	3	4	3	16
4	3	3	3	3	16
3	3	3	4	4	17
4	3	3	4	4	18
4	4	3	3	3	17
4	5	5	4	5	23
5	5	4	4	5	23
5	4	5	5	5	24
4	5	5	5	5	24
5	5	5	5	5	25
4	4	4	4	5	21
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
5	4	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
4	5	4	5	4	22
3	4	5	4	5	21
4	5	5	5	5	24
4	3	4	4	4	19
5	5	5	4	5	24
4	5	4	5	3	21
4	5	5	5	5	24
4	5	5	4	5	23
3	4	5	4	4	19
5	5	5	4	4	23
5	5	4	3	4	21
3	3	5	4	4	19
4	4	4	5	5	22
4	4	4	4	3	19
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	5	22
5	5	5	5	5	25

5	5	5	5	5	25
4	5	5	4	5	23
5	5	5	5	5	25
3	4	4	4	5	20
3	4	4	4	4	19
5	5	5	4	4	23
4	5	4	4	5	22
4	4	4	4	5	21
3	4	4	4	5	20
3	3	3	3	4	16
3	4	4	3	5	19
3	4	3	4	3	17
4	5	5	5	5	24
4	4	3	4	4	19
4	5	5	5	5	24
3	3	4	3	3	16
5	5	5	5	5	25
5	5	4	4	5	23
3	4	4	4	3	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	5	5	22
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	5	21
3	4	3	4	3	17

### Lampiran 3 : Uji Validitas

#### 1. Uji Validitas Kualitas Sistem (X1)

		Correlations					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.746**	.655**	.520**	.560**	.852**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.746**	1	.674**	.654**	.582**	.887**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.655**	.674**	1	.614**	.555**	.834**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.520**	.654**	.614**	1	.572**	.807**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.560**	.582**	.555**	.572**	1	.772**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.852**	.887**	.834**	.807**	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 2. Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.616**	.425**	.475**	.530**	.770**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100

X2.2	Pearson Correlation	.616**	1	.477**	.521**	.573**	.814**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.425**	.477**	1	.516**	.509**	.760**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.475**	.521**	.516**	1	.522**	.780**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.530**	.573**	.509**	.522**	1	.790**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.770**	.814**	.760**	.780**	.790**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### 3. Uji Validitas Kualitas Pelayanan (X3)

		Correlations					
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X4.5	X3
X3.1	Pearson Correlation	1	.592**	.604**	.434**	.604**	.821**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X3.2	Pearson Correlation	.592**	1	.594**	.452**	.516**	.804**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X3.3	Pearson Correlation	.604**	.594**	1	.457**	.610**	.826**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100

X3.4	Pearson Correlation	.434**	.452**	.457**	1	.471**	.702**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X4.5	Pearson Correlation	.604**	.516**	.610**	.471**	1	.804**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.821**	.804**	.826**	.702**	.804**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### 4. Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y)

5.

		Correlations					
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.695**	.656**	.585**	.621**	.851**
	Sig. (2-tailed)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.695**	1	.710**	.550**	.623**	.845**
	Sig. (2-tailed)	<,001		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.656**	.710**	1	.626**	.729**	.882**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.585**	.550**	.626**	1	.619**	.793**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.621**	.623**	.729**	.619**	1	.851**
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	100	100	100	100	100	100

Y	Pearson Correlation	.851**	.845**	.882**	.793**	.851**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

#### Lampiran 4 : Uji Reabilitas

##### 1. Uji Reabilitas Kualitas Sistem (X1)

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.886	5

##### 2. Uji Reabilitas Kualitas Informasi (X2)

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.840	5

##### 3. Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan (X3)

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	5

##### 4. Uji Reabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

###### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.899	5



### Lampiran 5 : Nilai R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
85	0.1775	0.2108	0.2491	0.2748	0.3468
86	0.1765	0.2096	0.2477	0.2732	0.3449
87	0.1755	0.2084	0.2463	0.2717	0.3430
88	0.1745	0.2072	0.2449	0.2702	0.3412
89	0.1735	0.2061	0.2435	0.2687	0.3393
90	0.1726	0.2050	0.2422	0.2673	0.3375
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

### Lampiran 5 : Nilai T Tabel

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374

## Lampiran 6 : Nilai F Tabel

df untuk penyebut (N2)	df untuk pembilang (N1)														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
91	3.95	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.90	1.86	1.83	1.80	1.78
92	3.94	3.10	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.94	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
93	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.78
94	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.83	1.80	1.77
95	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.20	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.86	1.82	1.80	1.77
96	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
97	3.94	3.09	2.70	2.47	2.31	2.19	2.11	2.04	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.80	1.77
98	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
99	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.98	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
100	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.89	1.85	1.82	1.79	1.77
101	3.94	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.93	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
102	3.93	3.09	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.77
103	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
104	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.82	1.79	1.76
105	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.85	1.81	1.79	1.76
106	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.19	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
107	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.79	1.76
108	3.93	3.08	2.69	2.46	2.30	2.18	2.10	2.03	1.97	1.92	1.88	1.84	1.81	1.78	1.76



## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

1. Nama : Syahfitri
2. NIM : 0506191089
3. Tempat, Tanggal Lahir: Medan, 09 Desember 2000
4. Alamat : Jl. Karya Jaya Gg Karya Muda Ujung LK VI  
Medan
5. No. Handphone : 082166534477
6. Email : syahfitri9y@gmail.com

### B. Riwayat Pendidikan

1. TK, TPA, TQA Al-Amin Medan Johor (2006-2011)
2. SD Negeri 067952 Medan Johor (2007-2013)
3. Madrasah Tsanawiyah Al Washliyah Gd Johor Medan (2013-2016)
4. Madrasah Aliyah Negeri 3 Medan (2016-2019)
5. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan (2019-2023)

### C. Riwayat Organisasi

1. Wakil Sekretaris 1 Pimpinan Cabang Ikatan Pelajar Al Washliyah Kec. Medan Johor (2018-2020)
2. Sekretaris Pimpinan Cabang Ikatan Pelajar Al Washliyah Kec. Medan Johor (2020-2022)
3. Wakil Sekretaris 3 Pimpinan Wilayah Ikatan Pelajar Al Washliyah Provinsi Sumatera Utara (2022-Sekarang)