

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP MINAT PENGGUNA DAN KEPUASAN PENGGUNA SERTA DAMPAKNYA TERHADAP *NET BENEFIT* PADA PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BROADBAND* EVDO REV B (STUDI KASUS PADA PENGGUNA LAYANAN *MOBILE BROADBAND* REV B PROVIDER SMARTFREN CABANG MALANG)

¹⁾Wira bharata, ²⁾Endang Siti Astuti, ³⁾Kertahadi
¹²³⁾Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan bahwa (1)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*). (2)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Sistem (*System Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna(*User Satisfaction*). (3)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*). (4)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Informasi (*Information Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). (5) Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Penggunaan (*Use*). (6)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). (7)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Penggunaan (*Use*). (8)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Penggunaan (*Use*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). (9)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). (10)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Penggunaan (*Use*) terhadap Manfaat Bersih (*Net Benefit*). (11)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Manfaat Bersih (*Net Benefit*) terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). (12)Menganalisis dan menjelaskan pengaruh Manfaat Bersih (*Net Benefit*) terhadap Penggunaan (*Use*).

Penelitian ini adalah eksplanatory research. Pengambilan sampel dengan metode *probability sampling*, sehingga diperoleh sampel sebesar 75 orang responden. Metode analisis data menggunakan analisis *Generalized Structured Component Analysis* (GSCA). Hasil analisis data menunjukkan bahwa (1)Variabel Kualitas Sistem adalah signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Penggunaan. (2)Variabel Kualitas Sistem adalah signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Kepuasan Pengguna.(3)Variabel Kualitas Informasi adalah signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Penggunaan. (4)Variabel Kualitas Informasi adalah tidak signifikan pengaruhnya dan negatif hubungannya terhadap Kepuasan Pengguna.(5)Variabel Kualitas Pelayanan adalah tidak signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Penggunaan.(6)Variabel Kualitas Pelayanan adalah signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Kepuasan Pengguna. (7)Variabel Kepuasan Pengguna adalah tidak signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Penggunaan.(8)Variabel Penggunaan adalah tidak signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Kepuasan Pengguna.(9)Variabel Kepuasan Pengguna adalah signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Manfaat Bersih. (10) Variabel Penggunaan adalah signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Manfaat Bersih.(11)Variabel Manfaat Bersih adalah tidak signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Kepuasan Pengguna. (12)Variabel Manfaat Bersih adalah signifikan pengaruhnya dan positif hubungannya terhadap Penggunaan.

Kata kunci: *System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefit, GSCA, IS Success Model.*

Abstract

This objective of this research are to analyze and explain (1) a significant effect of System Quality on Use, (2) a significant effect of System Quality on User Satisfaction, (3) a significant effect of Information Quality on Use (4) a significant effect of Information Quality on User Satisfaction, (5) a significant effect of Service Quality on Use, (6) a significant effect of Service Quality on User Satisfaction, (7) a significant effect of User Satisfaction on Use, (8) a significant effect of Use on User Satisfaction, (9) a significant effect of User Satisfaction on Net Benefit, (10) a significant effect of Use on Net Benefit, (11) a significant effect of Net Benefit on User Satisfaction, (12) a significant effect of Net Benefit on Use.

This study is explanatory research. Sampling using probability sampling techniques. The size of samples determined 75 people. The data are analyzed by Generalized Structured Component Analysis (GSCA). Analysis result proves that (1) System Quality significant effect on Use, (2) System Quality significant effect on User Satisfaction, (3) Information Quality significant effect on Use, (4) Information Quality did not bring any significant effect on User Satisfaction, (5) Service Quality did not bring any significant effect on Use, (6) Service Quality significant effect on User Satisfaction, (7) User Satisfaction did not bring any significant effect on Use, (8) Use did not bring any significant effect on User Satisfaction, (9) User Satisfaction significant effect on Net Benefit, (10) Use significant effect on Net Benefit, (11) Net Benefit did not bring any significant effect on User Satisfaction, (12) Net Benefit significant effect on Use.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Use, User Satisfaction, Net Benefit ,GSCA, IS Success Model.