

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA *SOFTWARE* AKUNTANSI**

SKRIPSI

PROGRAM STUDI AKUNTANSI

Nama : DENKI FRAJA

NIM : 43212110375



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2014

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
KEPUASAN PENGGUNA *SOFTWARE* AKUNTANSI**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar

SARJANA EKONOMI

Program Studi Akuntansi Strata 1

Nama : DENKI FRAJA

NIM : 43212110375



Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Mercu Buana

Jakarta

2014

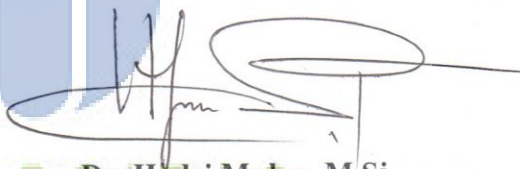
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Denki Fraja
NIM : 43212110375
Program Studi : S1 Akuntansi
Judul Skripsi : Analisis Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna *Software* Akuntansi
Tanggal Ujian : 05 Januari 2015

Disahkan oleh,

Pembimbing,

Ketua Penguji,



Dr. Istianingsih, Ak., M.Si

Dr. Hadri Mulya, M.Si

Tanggal : 18 Jan 2015

Tanggal : 18 Jan 2015

MERCU BUANA

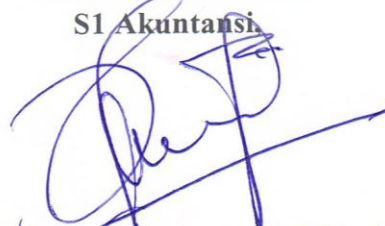
Dekan,

**Ketua Program Studi
S1 Akuntansi**



Dr. Wiwik Utami, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 25 Jan 2015



Dr. Harnovinsah, Ak., M.Si., CA

Tanggal : 25 Jan 2015

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Denki Fraja
NIM : 43212110375
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Akuntansi

Menyatakan bahwa Skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berkaitan. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan Skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 01 Desember 2014



Denki Fraja
NIM : 43212110375

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
LEMBAR SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	7
1. <i>Theory of Reasoned Action (TRA)</i>	7
2. <i>Theory of Planned Behavior (TPB)</i>	8
3. <i>Software Akuntansi</i>	9
4. <i>Sistem Informasi Akuntansi</i>	9
5. <i>Mengukur Keberhasilan Pengembangan Sistem Informasi</i>	10
6. <i>Kepuasan Pengguna</i>	11

7. Penelitian Terdahulu	12
B. Rerangka Pemikiran	15
C. Pengembangan Hipotesis	16

BAB III METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Tempat Penelitian	20
B. Desain Penelitian.....	20
C. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	21
1. Operasional Variabel.....	21
2. Skala Pengukuran.....	22
D. Populasi dan Sampel Penelitian	24
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Metode Analisis	28
1. Statistik Deskriptif	28
2. Teknik Pengujian	28
a) Uji Validitas	29
b) Uji Reliabilitas	29
c) Uji Asumsi Klasik.....	30
1) Uji Multikolinieritas.....	30
2) Uji Autokorelasi	30
3) Uji Heteroskedastisitas.....	31
4) Uji Normalitas	31
3. Pengujian Hipotesis.....	32
a) Uji t (<i>t-test</i>).....	32

b) Uji F	33
c) Analisis Regresi Berganda	33
d) Uji R.....	34
e) Uji <i>Adjusted R² (Adjusted R Square)</i>	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian dan Analisis Data	36
B. Statistik Deskriptif	37
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian dan Asumsi Klasik.....	53
D. Pengujian Hipotesis.....	67
E. Pembahasan.....	74
1. Pengaruh Kualitas Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pegguna.....	75
2. Pengaruh Kualitas Sistem Akuntansi Terhadap Kepuasan Pegguna.....	76
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	77
4. Pengaruh Dukungan Manajemen Puncak Terhadap Kepuasan Pegguna.....	77
5. Pengaruh Keterlibatan Pengguna Terhadap Kepuasan Pegguna.....	78

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan	79
B. Saran.....	80

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Penelitian Terhadulu	12
3.1 Operasionalisasi Variabel.....	23
4.1 Tingkat Respon	38
4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Nama Perusahaan	LAMPIRAN 1
4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	42
4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	43
4.7 Frekuensi Responden Berdasarkan Departemen.....	LAMPIRAN 1
4.8 Frekuensi Responden Berdasarkan Jabatan	LAMPIRAN 1
4.9 Frekuensi Responden Berdasarkan Software.....	LAMPIRAN 1
4.10 Statistik Deskriptif Atas Pertanyaan Kualitas Informasi	47
4.11 Statistik Deskriptif Atas Pertanyaan Kualitas Sistem	48
4.12 Statistik Deskriptif Atas Pertanyaan Kualitas Layanan	49
4.13 Statistik Deskriptif Atas Pertanyaan Dukungan Manajemen Puncak ..	50
4.14 Statistik Deskriptif Atas Pertanyaan Keterlibatan Pengguna.....	51
4.15 Statistik Deskriptif Atas Pertanyaan Kepuasan Pengguna.....	52
4.16 Uji Realibilitas Pertanyaan Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Dukungan Manajemen Puncak, Keterlibatan Pengguna dan Kepuasan Pengguna	54
4.17 Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Informasi.....	55

4.18	Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Sistem	56
4.19	Uji Validitas Pertanyaan Kualitas Layanan	57
4.20	Uji Validitas Pertanyaan Dukungan Manajemen Puncak	57
4.21	Uji Validitas Pertanyaan Keterlibatan Pengguna.....	58
4.22	Uji Validitas Pertanyaan Kepuasan Pengguna.....	59
4.23	Uji Multikolinieritas.....	60
4.24	Uji Autokorelasi.....	63
4.25	Uji Normalitas – Statistik.....	66
4.26	Hasil Uji Hipotesis <i>t-test</i>	68
4.27	Hasil Uji F (Anova).....	69
4.28	Hasil Uji R dan <i>Adjusted R Square</i>	73
4.29	Pembahasan Hasil Analisis Hipotesis	74

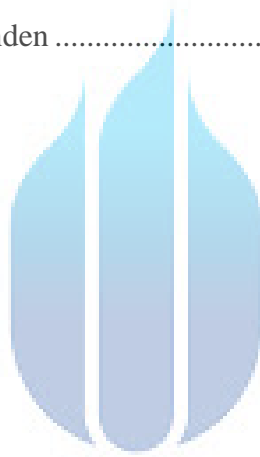


DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Rerangka Pemikiran Teoritis	15
4.1 Pie Chart Berdasarkan Jenis Kelamin	39
4.2 Pie Chart Berdasarkan Usia	40
4.3 Pie Chart Berdasarkan Nama Perusahaan	41
4.4 Pie Chart Berdasarkan Pendidikan	42
4.5 Pie Chart Berdasarkan Lama Bekerja	43
4.6 Pie Chart Berdasarkan Departemen	44
4.7 Pie Chart Berdasarkan Jabatan	45
4.8 Pie Chart Berdasarkan Software	46
4.9 <i>Scatterplot</i> Hasil Uji Heteroskedastisitas	63
4.10 <i>P-P Plot</i> Hasil Uji Normalitas Data	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Lampiran
<i>Output</i> SPSS.....	1
Tabel r	2
Tabel Durbin Watson	3
Tabel F	4
Kuesioner	5
Data Hasil Jawaban Responden	6



UNIVERSITAS
MERCU BUANA