

ANALYSIS OF FACTORS THAT INFLUENCE USER SATISFACTION OF ACCOUNTING SOFTWARE

ABSTRACT

This study is meant to test the effect of information quality, system quality, service quality, top management support, and user involvement to the satisfaction of accounting software. This study is based on Istianingsih and Utami's study (2009) with the change lies in the addition of variables top management support and user involvement.

The research data are obtained by distributing questionnaires to the respondents. There are 45 corporate involved in this research showing the level 86,96% response out of 115 population. The analysis method of research comprises : influence test using multiple regression analysis, t-test, F-test, R-test, and coefficient of determination.

The result of regression test shows that system quality, service quality, top management support, and user involvement have a significant effect to the user's satisfaction, whereas information quality has not effect on satisfaction to the user's satisfaction.

Keywords : information quality, system quality, service quality, top management support, user involvement

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

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

Abstrak

Studi ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dukungan manajemen puncak, dan keterlibatan pengguna terhadap kepuasan pengguna *software* akuntansi. Penelitian ini berdasar kepada penelitian Istianingsih dan Utami (2009) dengan perubahan terletak pada penambahan variabel dukungan manajemen puncak dan keterlibatan pengguna.

Data penelitian diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden. Empat puluh lima perusahaan terlibat dalam penelitian ini yang menunjukkan tingkat respon sebesar 86,96% dari populasi sejumlah 115. Metode analisis penelitian ini terdiri dari : uji pengaruh menggunakan analisis regresi berganda, uji t, uji F, uji R dan koefisien determinasi.

Hasil uji regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas layanan, dukungan manajemen puncak dan keterlibatan pengguna berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna. Sedangkan variabel kualitas informasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna.

Kata kunci : kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, dukungan manajemen puncak dan keterlibatan pengguna.

MERCU BUANA