

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PARA PENGGUNA SISTEM INFORMASI
DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**



ARTIKEL PUBLIKASI ILMIAH

Disusun untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

NOVIKA NENI ARYATI

B 200 080 160

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca artikel publikasi ilmiah dengan judul :

PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PARA PENGGUNA SISTEM INFORMASI DI RSJD. SURAKARTA

Yang ditulis oleh:

NOVIA NENI ARYATI
B 200 080 160

Penandatanganan berpendapat bahwa artikel publikasi ilmiah tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 14 Maret 2013

Pembimbing

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'ES/MSi', with a long horizontal stroke extending to the right.

(Drs. Eko Sugiyanto, M.Si)

**PENGARUH KUALITAS JASA SISTEM INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PARA PENGGUNA SISTEM INFORMASI
DI RUMAH SAKIT JIWA DAERAH SURAKARTA**

**By
Novika Neni Aryati**

ABSTRACT

This study aimed to determine the effect of the quality of information systems services to the satisfaction of the users of information systems at the Regional Mental Hospital Surakarta. Based on the results of the study are expected to be used as a basis for determining appropriate measures for the development and advancement of the quality of services the hospital information system itself.

Testing the hypothesis in this study using a multiple linear regression analysis with the t test, F test and the coefficient of determination (R²). The population of this research is the users of information systems at the Regional Mental Hospital Surakarta. While the sample in this study was 43 users of information systems in the Mental Hospital Surakarta with purposive sampling as a sampling technique.

Based on the results of research on the influence of the quality of information systems services to the satisfaction of the users of information systems in a Mental Hospital Surakarta unknown quality of information systems simultaneously have the satisfaction of users of information systems in the Mental Hospital Surakarta, as shown by the results of calculations obtained $F_{\text{value}} = 60.079 > 2.61$; thus H_1 is accepted. The calculations show that responsiveness has the greatest when compared to other variables is equal to 3.272. This suggests that the responsiveness is the most dominant variable effect on user satisfaction of information systems at the Regional Mental Hospital Surakarta, so H_2 is rejected.

Keywords: Quality of information system services, user satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia bisnis yang semakin kompleks menuntut adanya berbagai perubahan terhadap praktek bisnis yang telah dilakukan. Perubahan ini dilakukan dengan tujuan agar organisasi-organisasi bisnis tetap *exist* dan bahkan dapat meningkatkan prestasi bisnisnya. Berbagai praktek bisnis seperti *business process reengineering*, aliansi bisnis, serta pengambilan keputusan yang kreatif dan inovatif pun semakin banyak dilakukan. Teknologi informasi (TI) dalam hal ini merupakan pemampu (*enabler*) keberhasilan praktek-praktek bisnis tersebut (Mulyadi, 1999:121). Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang

lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Dengan adanya informasi, diharapkan system dapat berguna bagi para pemakai. Sistem itu sendiri adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem perlu dikembangkan dengan menyusun sistem yang baru untuk mengganti sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada.

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi (SI). Fungsi sistem informasi (SI) perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi (dalam hal ini departemen SI), terutama munculnya dominasi sistem desentralisasi dan *end-user computing*. Akibatnya, semakin banyak pengguna teknologi informasi yang berhubungan dengan departemen SI dan frekuensi interaksinya juga makin sering (Mulyadi, 1999:121).

Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem (termasuk dalam departemen SI) supaya sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao, 1999:3). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat memberikan kepuasan pada para pengguna jasa sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal.

Delone dan McLean (1992) mengajukan suatu model kesuksesan sistem informasi, terdiri atas enam kategori, yaitu: kualitas sistem, kualitas informasi, kegunaan, kepuasan pengguna, pengaruh pribadi, dan pengaruh organisasi. Penelitian yang dilakukan oleh Baroudi dan Orlikowski (1988) memperkuat hasil penelitian yang dilakukan oleh Ives, Olson, dan Baroudi (1983), dalam mengidentifikasi faktor-faktor utama kepuasan para pengguna jasa fungsi sistem informasi (*User Satisfaction Information Services Function/USISF*) sebagai berikut: kualitas produk informasi, tingkat pengetahuan dan keterlibatan para

pengguna sistem informasi, dan sikap terhadap para staf fungsi sistem informasi (Mulyadi 1999:122).

Adanya perluasan fungsi departemen SI seiring kemajuan dan perubahan lingkungan bisnis global menuntut diperbesarnya cakupan model kesuksesan sistem informasi yang diajukan. Pitt *et al.* (1995) menawarkan suatu model yang diperbarui dengan menambahkan faktor kualitas jasa sistem informasi. Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (Mulyadi, 1999). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi ke dalam pengukuran tersebut. Di samping itu, menurut Ives, dkk(1983), adanya perbedaan posisi/jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Taniel dan Manao, 1999:2).

Oleh sebab itu, pengukuran kualitas jasa sistem informasi penting bagi para manajer SI untuk mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi. Saat ini fungsi sistem informasi merupakan suatu komponen jasa yang besar. Selain itu, adanya penelitian yang baru-baru ini telah dilakukan untuk menguji instrumen kualitas jasa sebagai suatu ukuran yang dapat membantu para manajer dan peneliti dalam mengevaluasi kualitas jasa (Jiang, Klein, and Crampton, 2000:725). Mulyadi (1999) dalam Diamastuti (2003) melakukan studi mengenai pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pengguna jasa sistem informasi manajemen. Studinya mengarah pada seberapa dimensi kualitas jasa departemen sistem informasi manajemen memberikan tambahan kemampuan untuk memprediksi kepuasan langganan pada sistem yang ada. Dimensi kualitas yang diukur pengaruhnya terhadap kepuasan para pemakai jasa sistem informasi manajemen adalah reabilitas. Kualitas informasi diukur pengaruhnya adalah keandalan pelayanan departemen sistem informasi manajemen, kualitas informasi yang dihasilkan dan sikap terhadap staf fungsi sistem informasi manajemen.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis melakukan penelitian dengan tujuan mengetahui pengaruh kualitas jasa sistem informasi

terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai dasar pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah yang tepat demi perkembangan dan kemajuan kualitas jasa sistem informasi rumah sakit itu sendiri.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk menentukan hubungan antara variabel independen (X) dengan variabel dependen (Y) adalah penelitian survey. Penelitian survey merupakan penelitian lapangan yang dilakukan terhadap beberapa sampel dari suatu populasi tertentu yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuisisioner (Masri S. 1987).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna sistem informasi yang merupakan karyawan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta yang berjumlah 50 orang. Menurut Sugiyono (2007), total sampling adalah tehnik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Oleh karena itu dari seluruh jumlah populasi sebesar 50 karyawan, diambil sebagai sampel penelitian.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data primer, yaitu data yang dikumpulkan langsung kepada objek penelitian dengan mekanisme kuisisioner model tertutup yang memuat daftar pertanyaan yang terkelompok menurut dimensi-dimensi pengukuran variabel.

Untuk memperoleh data primer, digunakan penelitian lapangan (*field research*) dengan teknik pengumpulan data melalui kuisisioner yang merupakan daftar pertanyaan tersruktur yang ditujukan pada responden. Adapun model kuisisioner yang digunakan adalah kuisisioner tertutup dan untuk informasi tertentu yang perlu penjelasan digunakan kuisisioner terbuka.

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan regresi linier berganda. Regresi Linier Berganda adalah alat analisis yang dipergunakan untuk memprediksi pengaruh variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemakai jasa kesehatan. Istilah regresi pertama kali diperkenalkan oleh Sir Francis Galton (Ghozali, 2001: 38). Adapun Model regresi yang digunakan

dalam menentukan hipotesis disini adalah dengan formula OLS (*Ordinary Least Square*) yang dirumuskan sebagai berikut:

$$KP = a + b_1RL + b_2RS + b_3AS + b_4EM + e \quad (\text{Gujarati, 2003: 11}).$$

Di mana:

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

KP = Kepuasan Pengguna Sistem Informasi

RL = *Reliability*

RS = *Responsiveness*

AS = *Assurance*

EM = *Empathy*

e = *Error*

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Semakin pentingnya teknologi informasi bagi keberhasilan organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi (SI). Fungsi sistem informasi (SI) perlu lebih dilibatkan dalam perencanaan informasi strategis perusahaan. Selain itu, kemajuan teknologi komputer personal juga turut menyemarakkan perkembangan fungsi sistem informasi (dalam hal ini departemen SI), terutama munculnya dominasi sistem desentralisasi dan *end-user computing*. Akibatnya, semakin banyak pengguna teknologi informasi yang berhubungan dengan departemen SI dan frekuensi interaksinya juga makin sering (Mulyadi, 1999:121).

Dalam lingkup sistem informasi, kebutuhan pengguna terhadap sistem informasi harus dapat dideteksi dengan baik oleh perancang sistem (termasuk dalam departemen SI) supaya sistem yang akan diterapkan di dalam suatu organisasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna yang bersangkutan (Taniel dan Manao, 1999:3). Pemenuhan kebutuhan pengguna tersebut nantinya akan dapat

memberikan kepuasan pada para pengguna jasa sistem informasi dan memotivasi mereka untuk melakukan pekerjaan mereka secara optimal.

Tabel
Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda

Variabel	Coefficient	t _{hitung}	p
(Constant)	2,687	0,778	0,442
Reliability	0,503	2,646	0,012
Responsiveness	1,040	3,272	0,002
Assurance	0,617	2,153	0,038
Empathy	0,589	2,286	0,028
<i>Adj R</i> ² = 0,849			
F _{hitung} = 60,079			
F _{tabel} = 2,61			
t _{tabel} = 2,024			

Sumber: Data primer diolah, 2012

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

Kualitas jasa bersama-sama dengan kualitas sistem dan informasi akan mempengaruhi kegunaan dan kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (Mulyadi, 1999). Pengukuran kepuasan pengguna sistem informasi yang lebih baik dalam hal ini telah mengalami perkembangan, yaitu dengan memasukkan faktor kualitas jasa sistem informasi ke dalam pengukuran tersebut. Di samping itu, menurut Ives, dkk(1983), adanya perbedaan posisi/jabatan pengguna dalam suatu organisasi kemungkinan dapat mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna tersebut (Taniel dan Manao, 1999:2).

Oleh sebab itu, pengukuran kualitas jasa sistem informasi penting bagi para manajer SI untuk mengevaluasi dan memelihara secara konsisten kualitas jasa sistem informasi yang tinggi. Saat ini fungsi sistem informasi merupakan suatu komponen jasa yang besar. Selain itu, adanya penelitian yang baru-baru ini telah dilakukan untuk menguji instrumen kualitas jasa sebagai suatu ukuran yang dapat membantu para manajer dan peneliti dalam mengevaluasi kualitas jasa

(Jiang, Klein, and Crampton, 2000:725). Dengan demikian, instrumen kualitas jasa dapat digunakan sebagai indikator yang berguna bagi para manajer SI yang berusaha untuk mengidentifikasi bagian-bagian mana yang memerlukan perbaikan *service*, dan kepada para peneliti dalam mencari suatu ukuran jasa sistem informasi yang berhasil.

Hasil perhitungan menunjukkan bahwa responsiveness mempunyai t_{hitung} paling besar jika dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya yaitu sebesar 3,272. Hal ini menunjukkan bahwa responsiveness merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta. Sehingga H_2 yang menyatakan bahwa *Reliability* merupakan faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan para pengguna jasa sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta ditolak kebenarannya.

Mulyadi (1999) dalam Diamastuti (2003) melakukan studi mengenai pengaruh kualitas jasa dan kepuasan pengguna jasa sistem informasi akuntansi. Studinya mengarah pada seberapa dimensi kualitas jasa departemen sistem informasi akuntansi memberikan tambahan kemampuan untuk memprediksi kepuasan langganan pada sistem yang ada. Dimensi kualitas yang diukur pengaruhnya terhadap kepuasan para pemakai jasa sistem informasi akuntansi adalah reliabilitas. Kualitas informasi diukur pengaruhnya adalah keandalan pelayanan departemen sistem informasi akuntansi, kualitas informasi yang dihasilkan dan sikap terhadap staf fungsi sistem informasi akuntansi.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh kualitas jasa sistem informasi terhadap kepuasan para pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta dapat ditarik kesimpulan:

1. Kualitas sistem informasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta, hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan diperoleh $F_{hitung} = 60,079 > 2,61$; sehingga **H_1 diterima.**

2. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa responsiveness mempunyai t_{hitung} paling besar jika dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya yaitu sebesar 3,272. Hal ini menunjukkan bahwa responsiveness merupakan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta, sehingga **H₂ ditolak**.

Beberapa hal yang menjadi keterbatasan dalam penelitian ini antara lain adalah:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna kualitas jasa sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
2. Penelitian ini hanya terbatas pada 43 pengguna kualitas jasa sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
3. Banyaknya faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna kualitas jasa sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta, sehingga penulis hanya mampu meneliti faktor reliability, responsiveness, assurance dan empathy.

Adanya berbagai keterbatasan dan kekurangan dari penelitian ini, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Diharapkan Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta lebih meningkatkan kualitas sistem informasi, dengan senantiasa meng*update* data-data yang ada, agar semakin meningkatkan kepuasan pengguna kualitas jasa sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.
2. Bagi pengguna kualitas jasa sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta diharapkan lebih maksimal dalam memanfaatkan sistem informasi yang ada sebagai penunjang dalam meningkatkan kinerja.
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan lebih memperluas jangkauan penelitian dengan lebih menambahkan sampel penelitian serta variabel-variabel yang lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna kualitas jasa sistem informasi di Rumah Sakit Jiwa Daerah Surakarta.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Babacus, E. dan Boller (1992). An Empirical Assesment of The SERVQUAL Scale. *Journal of Business Research*, Vol. 24: 253-268
- Baroudi,J.J.andOrlikowski,W.J.,1988,“AShort-form MeasureofUser Information Satisfaction”, *Journal of Management Information Systems*, [Online] <http://wings.buffalo.edu/mgmt/courses/mgtsand/success/baroudi.html> [2004, April 20].
- Cronin, J.J. dan Taylor, A.S. (1992), ‘Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension’, *Journal of Marketing*, Vol. 56: 55-68.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Accptance of Information Technologi*. MIS Quartely (September)
- DeLone, W.H., dan McLean, E.R. (1992), “Information System Success : The Quest for the Dependent Variabel,”*Information System Research*, Vol. 3, No.1 h.60-95.
- Diamastuti, Erlina. 2003. Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pengembangan Sistem Informasi: Studi pada perusahaan operator telephone selluler di Surabaya. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Manajemen*. 2003.
- Engel, J.F. 1990. *Customer Behavior*. Orlando: The Dryden Press.
- Ferguson, Hill, and Hansen. 1990. *Journal of Information Systems*, Spring 1990, p 82.
- Gardner, Lindzey, dkk. 1993. *Teori-Teori Holistik (Organismik-Fenomenologis)*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Goodhue, Dale and Thompson, R.L. (1995), "*Task-technology fit and individual performance*",*MIS quarterly*, Vol. 19, No. 2.
- Galletta, Dennis F., & Albert L. Lederer. (1989). “Some Cautions on the Measurement of User Information Satisfaction”, *Decision Sciences*, vol. 20 (3), hal. 419-438.
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis dengan Program SPSS*. Undip: Semarang.
- Gronroos, C., 1984, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Thruth in Service Competition*. Lexington, Mass: Lexington Books.

- Gujarati, Damodar, 2003, *Ekonometri Dasar*. Terjemahan: Sumarno Zain., Jakarta: Erlangga.
- Handriana, T. (1998). Analisis Perbedaan Harapan Kualitas Jasa pada Lembaga Pendidikan Tinggi di Surabaya. *Tesis S2*.
- Igbaria, M. 1989. *Personal Computing Accetance Factors in Small Firms: A Strucutral Equation Model*. *MIS Quartely* (September)
- Ives, B., Olson, M.H., and Baroudi, J.J., 1983, *The measurement of user information satisfaction*, *Communications of the ACM* (26:10).
- Jarvenpaa, S.I., dan Ives, B., 1991, “*Information Technology and Corporate Strategy:A View from the Top*”, *Information System Research* (1:4), December, pp. 351-376
- Jiang, J. J., Gary Klein, & S. M. Crampton. (2000). “A Note on SERVQUAL Reliability and Validity in Information System Service Quality Measurement”, *Decision Sciences*, vol. 31 (3), hal. 725-744.
- Kettinger, W. J., & Choong C. Lee. (1994). “Perceived Service Quality and User Satisfaction with the Information Services Function”, *Decision Sciences*, vol. 25 (5/6), hal. 737-766.
- Kotler, Philip. 1993. *Marketing Management*. Pearson Internationa Edition, New Jersye: Prentice Hall.
- Lehtinen, U. & Lehtinen, J.R.(1982) *Service Quality: A Study of Quality Dimensions*. (*Service Management Institude*).
- Lupiyoadi, Rambat, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Kustono, Alwan Sri. 2009. Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Kepuasan Langgan dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Ektasi*. Universitas Muhammadiyah Jember.
- Martin, William. B. 1991. *Pelayanan Pelanggan yang Bermutu*. Bina Pura, Edisi Revisi, Jakarta.
- Mauludin, Hanif. 2001. Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruhnya Terhadap Image (Studi Pada Penderita Rawat Inap RSUD. Dr. R. Koesma Tuban).*Jurnal Penelitian Akuntansi, Bisnis dan Manajemen*. Vol. 7, No. 1 (April): 37-51.
- Mulyadi, Rusma. (1999). “Kualitas Jasa Sistem Informasi dan Kepuasan Para Penggunanya”, *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*, vol. 1 (2), hal. 120-133.

- Parasuraman, Zeithaml, A.V. dan Berry L.L. (1985), 'A Conceptual model of Service Quality', *Journal of Retailing*, Vol. 67: 420-450.
- Parasuraman, L, Valarie. A Zeithaml, Leonard A. Berry, 1988, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*, New York, The Free Press Advision of Mac Millan Inc.
- Pedro C. C; Carlos Gonzales; et al. (2003). Bringing user satisfaction to media access networks
- Pitt.L.F., Watson, R.T., dan Kava, C.B. (1995), " *Service Quality : A Measure of Information System Effectiveness*," *MIS Quarterly*, Vol.19, No.2, h.173-188.
- Pujawan, I Nyoman. (1995). *Ekonomi Teknik*, Jakarta: PT GULLa Widya.
- Ravichandran, Gopalan, Anthony C.Copeland, Mohan M. Trivedi. (2000), " *Texture Synthesis Using Gray-Level Co-Occurrence Models: Algorithms, Experimental Analysis, And Psychophysical Support*", *Optical Engineering Journal* Vol. 40 No. 11.
- Rockart, J. F., De Long, D. W., 1988. *Executive Support System: The Emergence of Computer Use*. New Yor, Mc Graw Hill.
- Remenyi, Dan.; Money, Athur.; Smith, Michael Sherwood.; Irani, Zhe. 2002. *The Effective Measurement and Management of IT Costs and Benefits*. Second Edition. Elsevier Butterwoerth-Heinemann, Burlington.
- Shank, M. D., Walker, M. And Hayes, T. (1995). Understanding Professional Service Expectations: What Our Students Expect in a Quality Education?. *Journal of Professional Services Marketing*. Vol. 13 (1): 71-89.
- Shneiderman, Ben. 1987.*Designing the User Interface: Strategies for Effective HumanComputer Interaction*. Third Edition, Addison-Wesley
- Sugeng dan Nur Indriantoro. 1998. *Peran Faktor Kecocokan Tugas Teknologidalam Memperoleh Pengaruh Positif TI terhadap Kinerja Individual*.Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia. Vol.13, No 3, 37-56.
- Swanson, Burton, E, 1988. *Agricultural Extension, A Reference Manual*. Second Edition, Food and Adriculture Organization of the United Nations, Rome.
- Taniel, Ika Susana, & Hekinus Manao. (1999). "Analisis terhadap Faktor-faktor yang Berpengaruh pada Kepuasan Pemakai Accounting Software", *Simposium Nasional Akuntansi II IAI-KAPd*, hal. 1-14.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.

- Thompson, R.L. , Higgins, C.A. , and Howell, J.M. 1991. *Personal computing: Toward a conceptual model of utilization*. *MIS Quarterly* (15:1) : 125-144.
- Tse David K & Peter C Wilton. (1988), Model of Consumer satisfaction Formation: An Extension” , *Journal Of Marketing Research*, Vol XXV, pp 204-212.
- Wilkinson, Joseph, W., & Cerullo, Michael, J., (1997). *Accounting Information System : Essential Concept and Applications*. (4th Ed). Amerika : John Wiley and Sons, Inc.
- Wilkie, W.L. 1990. *Customer Behavior*, Ed. 2. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Zeithaml, A.V. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means - End Model and Synthesis of Evidence. *Journal of Marketing*, Vol. 52: 2-22