



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl A. Yani Tromol Pos I Pabelan, Kartasura Telep. (0271) 717417 Surakarta-57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ghilar Adhitya Wardhana

NIRM : B 100 060 152

Jurusan : EKONOMI MANAJEMEN

Judul Skripsi : ANALISIS ANALISIS PENGARUH PENERAPAN
SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL
GRAND ORCHID DI SURAKARTA

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 23 Oktober 2010

Yang membuat pernyataan,

Ghilar Adhitya Wardhana

NIM : B 100 060 152

MOTTO

Allah SWT pasti akan mengangkat derajat orang yang beriman dan berilmu pengetahuan diantaramu beberapa tingkat lebih tinggi

(QS. Al Mujadilah 11)

Pengetahuan dan pemahaman adalah sepasang kepercayaan hidup yang tidak akan pernah membuktikan kesalahanmu, selama ujung pengetahuanmu adalah mahkotamu, dan memahami pengajarmu, saat mereka denganmu, engkau dapat memiliki harta yang paling besar.

(Khalil Gibran).

Sesungguhnya dibalik kesulitan pasti ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu tugas, mulailah dengan tugas yang lain dengan sungguh-sungguh, dan hanya pada Tuhanmulah kamu berharap.

(QS. Asy Syarh : 6-8)

Don't stop here

PERSEMBAHAN

Karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

**Alloh SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah didalam hidup ku ini.*

** papa dan mama ku tercinta yang selalu mendukungku untuk kesuksesanku dengan kasih sayang yang tanpa hentinya.*

**almamaterku, ini adalah babak baru perjuangan hidup.*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh dari penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Grand Orchid di Surakarta. Dalam penelitian ini digunakan tiga macam variabel independen yaitu kecepatan, ketepatan dan akurasi.

Sehubungan dengan tujuan penelitian diatas, maka untuk mengidentifikasi masalah, penelitian ini mengambil tempat di Hotel Grand Orchid Surakarta sebagai obyek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah semua seluruh konsumen yang pernah menginap lebih dari satu kali di Hotel Grand Orchid. Sebanyak 100 orang diambil sebagai sampel dengan teknik pengambilan sampel menggunakan metode *Accidental Quota Sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang dapat dilakukan sewaktu-waktu sampai jumlah sampel (*quota*) yang diinginkan terpenuhi. Cara pengumpulan data dengan menggunakan data primer yaitu hasil penyebaran kuesioner yang diisi oleh responden dan data sekunder yang mendukung penelitian. Metode analisis data dengan menggunakan analisis deskriptif, analisis kuantitatif yang diolah dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, dan analisis regresi berganda (SPSS 12.0). Hasil uji validitas menunjukkan bahwa atribut pertanyaan yang berjumlah 17 untuk kuesioner variabel independen ataupun dependen semuanya valid, begitu juga dengan hasil uji reliabilitas semuanya reliabel.

Hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa tiga variabel independen peningkatan kualitas pelayanan (kecepatan, ketepatan dan akurasi) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen). Kondisi ini dapat ditunjukkan dengan nilai uji t dan uji F yang semuanya bernilai signifikan dan positif. Sedangkan uji *Adjusted R²* menunjukkan 53,3% artinya variabel kualitas pelayanan yang meliputi kecepatan, ketepatan, akurasi memberi sumbangan terhadap peningkatan maupun penurunan kepuasan konsumen sebesar 53,3%, oleh karena itu Hotel Grand Orchid Solo disarankan lebih meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu hotel agar konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel kepada tamu yang menginap. Bagi peneliti berikutnya diharapkan untuk menambah jumlah perusahaan, dan memperbanyak jumlah responden agar mendapatkan hasil yang lebih baik untuk membuktikan hipotesis dalam skripsi ini serta disarankan mendampingi responden saat menjawab kuesioner agar responden memberikan jawaban sesuai keinginan responden.

Kata kunci: *sistem informasi manajemen, kualitas pelayanan, kecepatan, ketepatan akurasi, kepuasan konsumen.*

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Tiada kata yang paling tepat untuk mengungkapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, Sang Maha Kuasa atas Rahmat, Hidayah dan Inayah-Nya kepada seluruh umat dan alam semesta. Tak lupa kita haturkan sholawat dan salam kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang kita nantikan syafaatnya di *yaumul akhir*.

Tidak terasa dengan kerja keras dan segala kekurangan yang menyertai, karya sederhana ini berhasil penulis selesaikan. Tentunya hal ini tidak terlepas dari segala bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Triyono, SE., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Drs. Agus Muqorrobin, MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Anton Agus Setyawan, SE, M.Si, selaku sekretaris Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Ibu Zulfa Irawati, SE, MSi, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi atas waktu dan kesabarannya serta segala arahan yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Dra. Mabruroh, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah banyak memberikan bimbingan dan dorongan demi kesuksesan akademik penulis di Fakultas Ekonomi.
6. Papa dan mama ku tercinta terima kasih atas kasih sayang, pengertian, pengorbanan dan kasih sayang yang telah kalian beri selama ini.
7. Yang tercinta dihati Mega Arum Sari terima kasih untuk cinta dan kasih sayang yang telah kau berikan dihidup ku.
8. Teman seperjuangan ku Guruh Synto Pradipta Susan Sunardi terima kasih untuk bantuan selama ini, persahabatan mu luar biasa namun (jahat kau tak menanti ku wisuda bersama,mana janji mu)
9. Sahabat ku Erlangga Mulyawarman dari tak hingga kuliah kita bersama namun maaf ku wisuda lebih dulu.
10. Teman-teman kelas G manajemen 2006 (banyak kisah telah kita ukir bersama dikampus ini).
11. Anak-anak kelas H manajemen 2006 (bayu eka,bayu kopet,teguh,rizal,afif bokong,catur rohmadi) caci dan makian serta dukungan kalian akan ku kenang sampai kapanpun teman.

12. Teman-teman manajemen 2006 yang tergabung dalam "BERMUTU" (bermuka tua).
13. Andika terima kasih untuk waktu, tenaga, dan ilmu mu bagi terciptanya skripsi ini.
14. Sahabat-sahabat kecil ku yang sekarang telah mengerti apa itu hidup bima theol, alm indra badak, hera jezzy, resa fosil pertemanan dan persaudaraan yang selama ini kalian beri sangatlah hangat dan luar biasa bagi hidup ku.
15. Teman-teman spageti (sosial 4 generation) sma n 4 solo
16. Rekan-rekan bdx (brompid durung extrime)
17. Kolega-kolega di UNS dan ISI Surakarta
18. Bapak Adi (Hotel Grand Orchid Solo) beserta staff dan jajarannya yang telah memberikan ijin penelitian dan informasi, serta telah membantu dalam pengumpulan data.
19. Seluruh staf pengajar dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu, bimbingan dan membantu kelancaran penulis.
20. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah banyak memberikan dorongan, dukungan dan bantuan dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas jasa serta budi baik kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Harapan penulis semoga karya sederhana ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi

perkembangan ilmu manajemen. Saran dan kritik yang membangun penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, 23 Oktober 2010

Penulis

Ghilar Adhitya Wardhana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penulisan.....	5
D. Manfaat Penulisan.....	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Pengertian Sistem Informasi Manajemen	8
B. Perkembangan Sistem Informasi Manajemen (SIM).....	10
C. Pengguna Sistem Informasi Manajemen.....	12

D. Pentingnya Sistem Informasi Manajemen	15
E. Model Sistem Informasi Manajemen	17
1. <i>System Development Life Cycle (SDLC)</i>	19
2. <i>Prototyping</i>	19
3. <i>Rapid Application Development</i>	19
4. <i>Object Oriented Analysis and Development</i>	19
F. Hambatan SIM Diterapkan	22
G. Cara Mengatasi Hambatan Penerapan SIM	23
H. Jenis-Jenis SIM berdasarkan Bidang Minat Perusahaan.....	29
1. Sistem Informasi Registrasi dan pembayaran Biaya Kuliah	30
2. Sistem Informasi Supermarket	30
3. Sistem Informasi Rumah Sakit	31
4. Sistem Informasi Perhotelan.....	32
5. Sistem Informasi Perpustakaan.....	32
I. Output dari Sistem Informasi Menejemen	33
1. Kecepatan	33
2. Ketepatan	33
3. Akurasi.....	35
J. Kepuasan Konsumen.....	36
K. Penelitian Terdahulu	41
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	47
A. Kerangka Pemikiran	47

B. Hipotesis.....	49
C. Metode Penelitian.....	49
1. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling	49
2. Data Dan Sumber Data.....	50
3. Instrumen Penelitian.....	51
4. Metode Pengumpulan Data	52
5. Definisi Operasional Variabel.....	52
6. Uji Validitas dan Reliabilitas	54
7. Analisis Data	55
a. Analisis Regresi Linier Berganda.....	55
b. Uji Statistik.....	56
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	61
A. Latar Belakang Perusahaan	68
B. Diskripsi Responden Penelitian	63
1. Jenis Kelamin	63
2. Umur	63
3. Pendidikan.....	64
4. Status	65
5. Pekerjaan.....	65
C. Pengujian Instrumen Penelitian.....	66
1. Uji Validitas	67
2. Uji Reliabilitas	68

D. ANALISIS DATA	69
1. Analisis Regresi Linier Berganda	69
a. Uji t.....	72
b. Uji F.....	76
c. Koefisien Determinasi (R^2).....	79
2. Pembahasan.....	79
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Keterbatasan Penelitian.....	82
C. Saran.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	88

DAFTAR TABEL

Tabel	4.1	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin....	63
Tabel	4.2	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Umur	64
Tabel	4.3	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	64
Tabel	4.4	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Status.....	65
Tabel	4.5	Hasil Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	66
Tabel	4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kecepatan	67
Tabel	4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Ketepatan.....	67
Tabel	4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Akurasi	68
Tabel	4.9	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Konsumen.....	68
Tabel	4.10	Hasil Uji Reliabilitas.....	69
Tabel	4.11	Hasil Pengujian Regresi Linier Berganda.....	70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Model SIM	18
Gambar 3.1	Skema Kerangka Pemikiran.....	42