

ABSTRAK

ANALISIS FAKTOR PENGARUH KEPUASAN PENGGUNA WEBSITE BIMA MENGGUNAKAN MODEL *AGGELIDIS* DAN *CHATZOGHLOU* (STUDI KASUS: IT TELKOM PURWOKERTO)

Oleh

Nurul Fitriani

18103053

Modernisasi teknologi berkembang begitu pesat sehingga masyarakat sangat bergantung pada teknologi tersebut. Teknologi telah memberikan dampak besar pada aspek kehidupan manusia dan telah memainkan peran besar pada teknologi di kehidupan masyarakat luas, terutama di bidang pendidikan. Teknologi informasi telah berperan sebagai penyedia ilmu pengetahuan. Sistem informasi adalah satu kesatuan unit dari teknologi informasi dan merupakan kegiatan untuk mendukung operasi serta manajemen didalam penggunaan teknologi. Salah satu penggunaan sistem informasi dibidang pendidikan yaitu Basis Informasi Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (BIMA). BIMA adalah suatu sistem informasi yang berfungsi guna melaporkan kegiatan penelitian seperti perencanaan, pelaksanaan, serta pelaporan. BIMA juga diimplementasikan di lingkungan sivitas akademika Institut Teknologi Telkom Purwokerto. Namun, di dalam penggunaan BIMA masih memiliki beberapa permasalahan pada infrastruktur dan sistem yang membuat ketidakpuasan pada saat pengguna melakukan akses. Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu analisis kepuasan pengguna terhadap BIMA. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah model pengembangan *EUCS Aggelidis* dan *Chatzoghluou*. Adapun tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui hasil faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna dan faktor apa saja yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna BIMA. Adapun teknik pengujian yang digunakan yaitu *SEM-PLS*. Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh lima variabel yang berpengaruh secara signifikan yaitu, *Information Quality*, *System Quality*, dan *Self-Efficacy* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *User Satisfaction*, variabel *Technical Support* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *System Quality*, dan variabel *System Quality* yang berpengaruh secara signifikan terhadap *Information Quality*. Terdapat satu hipotesis yang tidak berpengaruh secara signifikan yaitu variabel *Technical Support* terhadap *User Satisfaction*.

Kata kunci: *Aggelidis* dan *Chatzoghluou*, BIMA, *EUCS*, Kepuasan Pengguna, *SEM-PLS*