

## ABSTRAK

Semakin vitalnya teknologi informasi bagi keberhasilan suatu organisasi secara keseluruhan memperluas peran fungsi sistem informasi (SI). Akibat dari tekanan itu memaksa perubahan praktik bisnis, organisasi yang ada harus lebih proaktif dan terus melakukan perbaikan dalam segala hal. Teknologi Informasi (TI) merupakan pemampu (*enabler*) keberhasilan praktik bisnis tersebut didalam persaingan ditingkat perekonomian global. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui secara empiris keempat dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang diberikan sistem informasi memiliki pengaruh secara simultan terhadap kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa sistem informasi serta menguji secara empiris keempat dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang diberikan sistem informasi memiliki pengaruh secara parsial terhadap kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa sistem informasi.

Obyek penelitian ini adalah PT. Telkom Divre V Jawa Timur. Dengan menggunakan teknik pengambilan sampel metode sensus maka jumlah populasi dalam penelitian ini adalah *Middle & Lower Manager* pengguna jasa sistem informasi di PT. Telkom Divre V Ketintang Surabaya sejumlah 25 orang.

Model analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis dilakukan uji regresi linier berganda, agar persamaan tidak bias dilakukan uji asumsi klasik, serta untuk mengetahui hubungan keempat dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang diberikan sistem informasi terhadap kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa sistem informasi, dilakukan dengan cara melihat nilai R (koefisien korelasi) yang diperoleh. Sedangkan untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat dapat dilakukan dengan cara melihat nilai  $R^2$  atau *R Square* (koefisien determinasi).

Hasil pengujian diperoleh kesimpulan bahwa Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,623 yang berarti bahwa variabel *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), dan *emphaty* ( $X_4$ ) mampu menjelaskan perubahan pada variabel kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (Y) sebesar 62,3% dan sisanya sebesar 37,7% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dibahas pada penelitian ini sedangkan Koefisien korelasi (R) sebesar 0,834 atau sebesar 83,4% menunjukkan korelasi yang cukup kuat antara variabel *reliability* ( $X_1$ ), *responsiveness* ( $X_2$ ), *assurance* ( $X_3$ ), dan *emphaty* ( $X_4$ ) terhadap kepuasan para pengguna jasa sistem informasi (Y). Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa diduga keempat dimensi kualitas jasa yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang diberikan sistem informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa sistem informasi pada PT. Telkom Divre V Ketintang telah terbukti kebenarannya.

*Kata Kunci : reliability, responsiveness, assurance, emphaty, kepuasan para pengguna jasa sistem informasi*