

## ABSTRAKSI

Perhatian para peneliti dan praktisi mengenai sistem informasi manajemen telah meningkatkan kepuasan pengguna dalam hal fungsi pelayanan informasi. Untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif, penelitian ini telah dilaksanakan pada PT. Semen Gresik (Persero) Tbk, mengingat bahwa sistem informasi memiliki peranan yang penting untuk mendukung kelancaran dan kesuksesan praktek bisnis. Secara umum para pakar mengemukakan ada lima dimensi kualitas jasa (*servqual*), yaitu *tangibility* (keberadaan) *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) *emphaty* (perhatian). Disini peneliti hanya menggunakan 4 dimensi saja untuk mengukur kepuasan *user*, yaitu *reliability* (keandalan), *responsiveness* (tanggapan), *assurance* (jaminan) *emphaty* (perhatian). Karena menurut James J. Jiang dan Garry Klein, (2006:1) “pengukuran kualitas jasa setelah menghapus dimensi *tangibility* (keberadaan) memberikan tingkat reliabilitas dan validitas yang lebih tinggi”.

Dari analisis yang dilakukan didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 0,489 - 0,108 X_1 + 0,105 X_2 - 7,17 X_3 + 0,843 X_4 + e$$

selain itu dapat dilihat bahwa ternyata variabel – variabel dimensi kualitas berpengaruh kuat terhadap kepuasan pengguna jasa sistem informasi pemasaran PT. Semen Gresik, dengan kontribusi 94,4% dan sisanya 5,10% merupakan kontribusi variabel – variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Dengan kontribusi yang terbesar, diantara variabel – variabel dimensi kualitas jasa yang mempunyai pengaruh dominan adalah *Emphaty* (perhatian) =  $X_4$