

## ABSTRAK

Kehidupan masyarakat yang semakin maju diikuti pula dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang pesat. Pengembangan sistem informasi dilakukan untuk memberi dukungan kepada perusahaan dalam mengantisipasi setiap perubahan bisnis yang terjadi PT. PAL Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang industri perkapalan dan alat apung, peralatan pembangkit tenaga listrik, peralatan minyak dan gas, turbin dan peralatan pembangkit tenaga lainnya serta peralatan permesinan yang termasuk ke dalam divisi rekayasa umum. Departemen Sistem Informasi PT. PAL Indonesia, sebagai penyedia informasi menilai bahwa untuk bisa memuaskan pengguna harus ada peta yang jelas untuk menentukan sektor mana yang harus ditingkatkan pelayanannya. Menghadapi tuntutan tersebut PT. PAL Indonesia harus mampu menawarkan derajat kepuasan yang tinggi bagi para konsumennya. Kualitas jasa yang diindikatori oleh *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tangkap), *Assurance* (keyakinan), *Empathy* (empati) dan untuk itu dibutuhkan adanya analisis terhadap kepuasan para pengguna pada bagian produksi divisi kapal perang dan kapal niaga akan kualitas layanan jasa sehingga timbul kesesuaian antara keduanya.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah dimensi kualitas jasa (*reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepuasan penggunaan pada bagian produksi divisi kapal perang dan kapal niaga di PT. PAL Indonesia Surabaya”.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan kuesioner kepada 42 orang karyawan bagian produksi divisi kapal perang dan kapal niaga pengguna jasa sistem informasi di PT. PAL Indonesia Surabaya.

Dari hasil penelitian ini bahwa hipotesis yang diajukan yaitu *Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Para Pengguna Sistem Informasi telah dapat terbukti kebenarannya.