

## SUMMARY

User satisfaction is defined as a level of the feelings of a person who is a result of the comparison between the user expectations of a product and real results obtained from the product manual. There is a phenomenon about user dissatisfaction comes from the difficulty of users to work with the technology. Mismatch between software applications and business processes can cause significant problems for users. The annoying technical difficulties in accounting information systems, interfacing problems in the system, and the difficulty in hardware can create user frustration and decrease the level of user satisfaction. Therefore, this research is a survey research on the end users of accounting software in Rita SuperMall Purwokerto. The title of this research is “The Influences of Information System Quality, Information Quality, and Perceived Usefulness on the End Users Satisfaction of Accounting Software”.

The purpose of this research is to determine the influence of information systems quality, information quality, and perceived usefulness on the end users satisfaction of accounting software. This research is expected to provide useful information for companies in an end user satisfaction evaluation of accounting software that has been applied at the moment. This is also used to improve the users’ satisfaction of accounting software in the future in achieving company goals.

Type of this research is a correlational design with a quantitative approach. This research uses probability sampling with disproportionate stratified random sampling technique. The data used in this research is the primary data. Data collection method using questionnaire. The population in this research is all employees who use accounting software and took a sample of 50 respondents. Data analysis technique using multiple linear regression analysis.

The results of this research show that (1) The information system quality has a significant positive effect on the end user’s satisfaction on the accounting software, (2) The information quality has a significant positive effect on the end user’s satisfaction on the accounting software, (3) Perceived usefulness has a significant positive effect on the end user’s satisfaction on the accounting software.

The findings of this research have an implication for financial manager in evaluating the end user satisfaction on the accounting software in order to enhance the effectiveness and efficiency of software users’ performance to achieve Rita SuperMall goals. In addition, financial manager should pay attention to various policies relating to the information system quality, information quality, and perceived usefulness because these three variables have a positive and significant impact on the end users satisfaction of accounting software.

**Keywords:** Information System Quality, Information Quality, Perceived Usefulness, End Users Satisfaction of Accounting Software, Rita SuperMall Purwokerto

## **RINGKASAN**

*Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai suatu tingkat perasaan seorang pengguna yang merupakan hasil perbandingan antara harapan pengguna tersebut terhadap suatu produk dengan hasil nyata yang diperoleh pengguna dari produk tersebut. Terdapat sebuah fenomena mengenai ketidakpuasan pengguna yang berasal dari kesulitan pengguna dalam melakukan pekerjaan dengan teknologi yang digunakannya. Ketidaksiharian antara software aplikasi dengan proses bisnis dapat menimbulkan masalah signifikan bagi pemakai. Kesulitan teknis yang mengganggu dalam sistem informasi akuntansi, masalah interfacing dalam sistem, dan kesulitan dalam hardware dapat membuat pemakai frustrasi dan menurunkan tingkat kepuasan pemakai. Oleh karena itu penelitian ini merupakan penelitian survei pada para pengguna akhir software akuntansi di Rita SuperMall Purwokerto. Judul penelitian ini adalah “Pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas sistem, dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi”.*

*Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi perusahaan dalam melakukan evaluasi kepuasan pengguna akhir software akuntansi yang telah diterapkan saat ini dan digunakan untuk meningkatkan kepuasan pengguna software akuntansi di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan perusahaan.*

*Jenis penelitian ini adalah desain korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini menggunakan probability sampling dengan teknik disproportionate stratified random sampling. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang menggunakan software akuntansi dan mengambil sampel sebanyak 50 responden. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda.*

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kualitas sistem informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi, (2) kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi, (3) perceived usefulness berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi.*

*Temuan dari hasil penelitian ini memiliki implikasi bahwa dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja para pengguna software akuntansi, pihak manajemen keuangan sebaiknya memperhatikan berbagai kebijakan yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi, kualitas informasi, dan perceived usefulness karena ketiga variabel ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna akhir software akuntansi.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Perceived Usefulness, Kepuasan Pengguna Akhir Software Akuntansi, Rita SuperMall Purwokerto*