

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi terhadap kepuasan pengguna dengan dukungan manajemen puncak sebagai variabel moderating (Survei pada bagian Keuangan dan SDM PT. Pos Indonesia (Persero) di Kota Bandung).

Teknik sampling yang digunakan adalah *propability sampling* dengan jenis metode *simple random sampling*. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan data primer. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji asumsi klasik, pengujian hipotesis menggunakan uji t, analisis korelasi, koefisien determinasi, uji *Moderated Regresion Analysis* (MRA). Banyaknya populasi dalam penelitian adalah 30 orang, sampel penelitian yang digunakan adalah 28 orang dengan sumber data yang diperoleh melalui hasil pengisian kuesioner. Pengolahan data dibantu dengan program *software SPSS IBM Statistics 20*

Berdasarkan hasil penelitian pada PT. Pos Indonesia (Persero) di Kota Bandung, Partisipasi Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna; semakin tinggi partisipasi pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem informasi. Partisipasi Pengguna berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna yang dimoderasi oleh Dukungan Manajemen Puncak; partisipasi pengguna dalam pengembangan sistem informasi yang tinggi jika didukung manajemen puncak dalam pengembangan sistem akan meningkatkan kepuasan pengguna

Kata Kunci : Partisipasi Pengguna, Kepuasan Pengguna dan Dukungan Manajemen Puncak

ABSTRACT

This study aimed to analyze the effect of user participation in information system development on user satisfaction with the support of top management as a moderating variable (Survey on PT POS Indoensia (persero) of Bandung City).

The sampling technique used is propability sampling with the kind of simple random sampling method. The research approach used in this research is descriptive analysis and verification with primary data. The statistical analysis used in this study is classical assumption, hypothesis testing using t-test, correlation analysis, coefficient of determination, and Moderated Regression Analysis (MRA) test. The number of population in the study were 30 people, the study sample used is 28 people with a source of data obtained from the results of questionnaires. Assisted with data processing SPSS ver. 20.

Based on the research results at PT. Pos Indonesia (persero) of Bandung City, User Participation had a significant effect on User Satisfaction; the higher the user participation caused an increase of information system user satisfaction. User participation had a significant effect on User Satisfaction moderated by Top Management Support; user participation in the development of information system if supported by the top management will increase user satification.

Keywords: *User Participation, User Satisfication, Top Management Support.*