

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna *software* SAP terhadap kinerja individu. Variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna dan kinerja individu

Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel secara nonprobabilitas dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Data yang digunakan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner. Subjek penelitian ini adalah para karyawan perusahaan di Wilayah Semarang yang menggunakan *software* SAP. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *software SPSS for Windows* versi 16.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja individu.

Kata Kunci: kualitas layanan, kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, kinerja individu, SAP.