

**ANALISIS PENGARUH SISTEM INFORMASI AKUNTANSI, *E-PAYMENT*,
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(Studi Empiris Pada PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang)**

SKRIPSI

**Memenuhi persyaratan
Untuk Mencapai Derajat Sarjana S-1
Program Study Akuntansi**



Diajukan Oleh :

ULIN NUHA ABSORINNA

NPM. 211003622010944

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS SEMARANG**

2025

HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTTO

PERSEMBAHAN

Dengan segala puji syukur kepada Allah SWT dan mengucapkan Alhamdulillahirobbil alamiin, sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada :

1. Orang tuaku yang tercinta dan tersayang, untuk Ibunda telah memberikan dukungan serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan doa seorang ibu yang bisa menembus langit.
2. Almarhum Ayahanda yang dulu selalu mensupport saya untuk melanjutkan pendidikan demi kesuksesan dan masa depanku yang lebih baik lagi.
3. Suami dan anak-anak saya yang selalu memberi dorongan, motivasi hingga ke tahap saat ini dan selalu mampu menguatkan juga meyakinkan tanpa jeda bahwa semuanya akan selesai pada waktunya.
4. Dosen Pembimbing skripsi saya, terima kasih banyak Bapak sudah membantu selama ini, sudah diajari dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.
5. Untuk teman-teman seangkatan terimakasih atas motivasi dan kebersamaannya selama ini.

MOTTO :

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dan mendapatkan pahala dari kebajikan yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari kejahatan yang diperbuatnya,” Al-Baqarah : 286

Judul	:	<i>Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, E-payment, Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang.</i>
-------	---	--

Title : *Analysis of the Influence of Accounting Information Systems, E-Payment, and Service on Customer Satisfaction (Empirical Study on PDAM Tirta Mulia Pemalang Regency)*

Nama : Ulin Nuha Absorinna

NPM : 211003622010944

ABSTRAK

Penelitian ini bertipe *hypotetico deductive* dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh sistem informasi akuntansi terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh *e-payment* terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang. Jumlah populasi 2.671 pelanggan, jumlah sampel sampel 96 responden. Alat pengumpul data kuesioner dengan skala likert, teknik sampling menggunakan proporsional random sampling. Analisis data regresi ganda. Hasil penelitian Sistem informasi akuntansi (SIA) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Area Petarukan. *E-payment* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Area Petarukan. Pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan PDAM Area Petarukan.

Kata kunci : Sistem informasi akuntansi, *E-payment*, pelayanan dan kepuasan pelanggan PDAM

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME, atas segala rahmad dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Analisis Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, *E-Payment*, Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada PDAM Tirta Mulia Kabupaten Pemalang)”.

Tujuan penelitian adalah untuk memenuhi persyaratan guna mencapai derajat sarjana S-1 Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Penulis dalam penyelesaian proposal ini, telah banyak mendapatkan bantuan-bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dra. Nurchayati, S.E.,M.M.,Ak.,CA. Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
2. Ibu Dra. C. Sri Haryanti, S.E., M.Si.Akt.,CA. Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.
3. Bapak Puji Setya Sunarka, S.Pd.,S.E.,M.Si. dosen pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu dengan sabar memberikan ilmu petunjuk dan arahan serta bimbingan, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
4. Dosen penguji pertama dan kedua, yang telah berkenan mengevaluasi dan menguji hasil penelitian mahasiswa dalam bentuk skripsi.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu, selama penulis kuliah pada Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas 17 Agustus 1945 Semarang.

Semoga Tuhan YME senantiasa memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan. Semoga skripsi ini bermanfaat, secara teoritis dan praktis.

Semarang, Maret 2025
Penulis,

Ulin Nuha Absorinna

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN DAN MOTO	ii Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.v
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vvi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
I. PENDAHULUAN	I-
Error! Bookmark not defined.	
1.1. Latar Belakang Penelitian	I-Error! Bookmark not defined.
1.2. Rumusan Masalah	I-6
1.3. Pertanyaan Penelitian	I-6
1.4. Tujuan Penelitian.....	I-7
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-7
1.5.1. Dari Segi Teoritis	I-7
1.5.2. Dari Segi Praktis.....	I-7
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	II-1
2.1. Telaah Teori	II-1
2.1.1. Kepuasan Pelanggan	II-1
2.1.2. Sistem Informasi Akuntansi.....	II-3
2.1.3. <i>E-payment</i>	II-7
2.1.4. Pelayanan	II-10
2.2. Penelitian Terdahulu	II-12
2.3. Kerangka Pemikiran Teoritis dan Rumusan Masalah Hipotesis.....	II-18
2.3.1. Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Kepuasan Pelanggan ...II-18	
2.3.2. Pengaruh E-Payment Terhadap Kepuasan Pelanggan	II-19

2.3.3. Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-20
--	-------

III.METODE PENELITIAN.....	III-1
3.1. Populasi dan Sampel	III-1
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel.....	III-2
3.2.1. Sistem Informasi Akuntansi	III-2
3.2.2. <i>E-Payment</i>	III-3
3.2.3. Pelayanan	III-3
3.2.4. Kepuasan Pelanggan	III-4
3.3. Metode Pengumpulan Data	III-4
3.4. Pengujian Instrumen Penelitian.....	III-5
3.4.1. Uji Validitas	III-5
3.4.2. Uji Reabilitas.....	III-8
3.5. Deskripsi dan Analisis Hasil Penelitian	III-11
3.5.1. Deskripsi Hasil Penelitian	III-11
3.5.2. Analisis Hasil Penelitian	III-11
IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	IV-1
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	IV-1
4.2. Analisis Hasil Penelitian	IV-10
4.3. Pembahasan.....	IV-18
V KESIMPULAN DAN SARAN.....	V-1
5.1. Kesimpulan	V-1
5.2. Saran.....	V-1

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

No Tabel	Halaman
Tabel : 1 Research Gap Penelitian Terdahulu	I-5
Tabel : 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu	II-14
Tabel : 3 Rincian Golongan Responden	III-1
Tabel : 4 Skala Likert.....	III-4
Tabel : 5 Hasil Validitas Instrumen Penelitian Variabel	
Sistem Informasi Akuntansi	III-6
Tabel : 6 Hasil Validitas Instrumen Penelitian Variabel E-Payment.....	III-6
Tabel : 7 Hasil Validasi Instrumen Penelitian Variabel Pelayanan	III-7
Tabel : 8 Hasil Validasi Instrumen Penelitian Kepuasan Pelanggan	III-7
Tabel : 9 Uji Realibilitas Kepuasan Pelanggan.....	III-9
Tabel : 10 Uji Realibilitas Sistem Informasi Akuntansi	III-9
Tabel : 11 Uji Realibilitas <i>E-Payment</i>	III-10
Tabel : 12 Uji Realibilitas Pelayanan.....	III-11
Tabel : 13 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	IV-2
Tabel : 14 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	IV-3
Tabel : 15 Deskripsi Responden Masa/Tahun Sebagai Pelanggan	IV-4
Tabel : 16 Deskripsi Responden Jenis Golongan.....	IV-5
Tabel : 17 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Informasi Akuntansi	IV-7
Tabel : 18 Tanggapan Responden Terhadap <i>E-Payment</i>	IV-8
Tabel : 19 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Pelayanan.....	IV-9
Tabel : 20 Tanggapan Responden Terhadap Sistem Kepuasan Pelanggan.....	IV-10
Tabel : 21 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	IV-11
Tabel : 22 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Sistem Informasi Akuntansi	IV-12
Tabel : 23 Hasil Uji Normalitas Data Variabel E-Payment	IV-13
Tabel : 24 Hasil Uji Normalitas Data Variabel Pelayanan	IV-13
Tabel : 25 Hasil Uji Multikolinieritas	IV-14
Tabel : 26 Hasil Uji Heteroskedastisitas	IV-15
Tabel : 27 Hasil Uji Koefisien determinasi.....	IV-16

DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Halaman
Gambar. 1 Model Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi, E-Payment, Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	II-22