

ANALISIS INTENSITAS PENGGUNAAN DAN TINGKAT KEPUASAN KARYAWAN TERHADAP SISTEM VMWARE MENGGUNAKAN MODEL DELONE AND MC LEAN PADA PT BANK MANDIRI TBK

ABSTRAK

Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk menganalisis kualitas sistem kerja, kualitas informasi, dan kualitas layanan aplikasi VMware yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan pada PT. Bank Mandiri. Metode evaluasi yang digunakan adalah *framework* Delone & McLean yang terdiri dari enam variabel, yaitu : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Intensitas Pengguna, Kepuasan Pengguna, Kualitas Layanan, dan Manfaat Bersih. Metode analisis meliputi uji validitas, uji realibilitas, uji normalitas, uji regresi berganda dan uji hipotesa. Hasil case study adalah sebuah evaluasi dan rekomendasi yang dapat menjadi acuan untuk Bank Mandiri Tbk, dalam berinovasi terus menerus dalam mengadopsi teknologi yang sesuai kebutuhan pegawai dan perkembangan zaman. Kesimpulan yang didapat dari hasil evaluasi ini adalah dari tujuh hipotesa yang diujikan, enam terbukti dan satu tidak terbukti.

Kata kunci :Delone & Mclean, Evaluasi, Regresi Linear Berganda.

**INTENSITY ANALYSIS OF USE AND EMPLOYEE SATISFACTION
LEVEL OF VMWARE SYSTEM USING DELONE AND MC LEAN
MODEL AT PT BANK MANDIRI TBK**

ABSTRACT

The purpose of this case study is for the quality of the VMware application work system that affects the level of user satisfaction and intensity of use at PT. Mandiri Bank. The evaluation method used is the Delone & McLean framework consisting of six variables, namely: Information Quality, System Quality, User Intensity, User Satisfaction, Service Quality, and Net Benefits. The analysis method includes validity test, reliability test, normality test, multiple regression test and hypothesis test. The case study result is an evaluation and recommendation that can be a reference for Bank Mandiri Tbk, in continuous innovation in adopting technology that suits the needs of employees and the development of the times. The conclusions obtained from the results of this evaluation are of the seven hypotheses tested, six proven and one unproven.

Keyword: Evaluation, Delone & Mclean, Multiple Linear Regression.