

**ANALISIS KUALITAS SISTEM, INFORMASI, DAN LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA GAME HONOR OF KINGS
MENGUNAKAN METODE DELONE DAN MCLEAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Sistem
Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Labuhanbatu



OLEH :

**ANISAH RAHMA RAMBE
2209100015**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LABUHANBATU
RANTAUPRAPAT
2026**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap
Kepuasan Pengguna Game Honor of Kings Menggunakan
Metode Delone dan Mclean

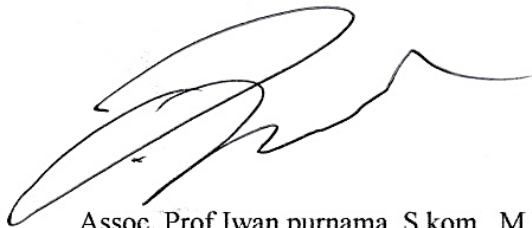
Nama : Anisah Rahma Rambe

NIM : 2209100015

Prodi : Sistem Informasi

Disetujui Pada Tanggal 04 Agustus 2026

Pembimbing I



Assoc. Prof. Iwan Purnama, S.kom., M.kom

NIDN.0112029202

Pembimbing II



Irmayanti, S.Si., M.pd

NIDN. 0124088404

LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap
Kepuasan Pengguna Game Honor of Kings Menggunakan
Metode Delone dan Mclean
Nama : Anisah Rahma Rambe
NIM : 2209100015
Prodi : Sistem Informasi

Telah Diuji dan Dinyatakan Lulus dalam Ujian Sarjana
Pada Tanggal, 04 Agustus 2026

TIM PENGUJI

Penguji I (Ketua)

Nama : Assoc. Prof. Iwan Purnama, S.kom., M.kom
NIDN : 0112029202

Tanda Tangan



Penguji II (Anggota)

Nama : Irmayanti, S.Si., M.Pd
NIDN : 0124088404



Penguji III (Anggota)

Nama : Masrizal, S.Kom., M.Kom
NIDN : 0105039401



Rantauprapat, 04 Agustus 2026

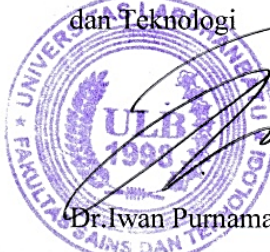
Program Studi

Sistem Informasi



Budianto Bangun, S.Sos., M.Kom
NIDN. 0124047003

Dekan Fakultas Sains
dan Teknologi



Dr. Iwan Purnama, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0112029202

PERNYATAAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap
Kepuasan Pengguna Game Honor of Kings Menggunakan
Metode Delone dan Mclean
Nama : Anisah Rahma Rambe
NIM : 2209100015
Prodi : Sistem Informasi

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi di Universitas Labuhanbatu adalah hasil karya penulis sendiri. Semua kutipan maupun rujukan dalam penulisan skripsi ini telah penulis cantumkan sumbernya dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jika dikemudian hasil ternyata ditemukan seluruh atau sebagian skripsi ini bukan hasil karya tulis atau plagiat, penulis bersedia menerima sanksi pencabutan Gelar Akademik yang disandang dan sanksi - sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku.

Rantauprapat, 04 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,


Anisah Rahma Rambe

NPM. 2209100015

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna game *Honor of Kings* menggunakan metode DeLone dan McLean. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kualitas sistem, informasi, dan layanan dalam memberikan pengalaman bermain yang nyaman serta meningkatkan kepuasan pengguna game online. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara daring kepada pengguna *Honor of Kings* di Indonesia. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 154 responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan IBM SPSS dengan analisis deskriptif, uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *Honor of Kings*. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa model DeLone dan McLean dapat digunakan untuk menganalisis keberhasilan sistem informasi pada game online, khususnya dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pengembang dalam meningkatkan kualitas sistem, informasi, dan layanan guna mempertahankan serta meningkatkan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *Honor of Kings*, DeLone dan McLean.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction of the Honor of Kings game using the DeLone and McLean model. This research was motivated by the importance of system quality, information, and services in providing a comfortable gaming experience and increasing user satisfaction. This study employed a quantitative research method with an associative approach. The data were collected through an online questionnaire distributed to Honor of Kings users in Indonesia. A total of 154 respondents participated in this study. The collected data were analyzed using IBM SPSS through descriptive analysis, validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-test, and F-test. The results showed that system quality had a positive and significant effect on user satisfaction. Information quality did not have a positive and significant effect on user satisfaction, while service quality had a positive and significant effect on user satisfaction. Simultaneously, system quality, information quality, and service quality had a significant effect on Honor of Kings user satisfaction. The findings also indicate that the DeLone and McLean model can be used to analyze information system success in online games, particularly in identifying factors that influence user satisfaction. This research is expected to provide input for game developers to improve system quality, information quality, and service quality in order to maintain and increase user satisfaction.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Honor of Kings, DeLone and McLean.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "***Analisis Kualitas Sistem, Informasi, dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Game Honor of Kings Menggunakan Metode Delone dan Mclean***"

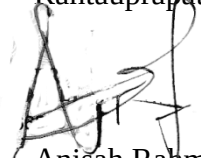
Dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Sistem Informasi, Fakultas sains dan teknologi, Universitas Labuhantu.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, saya menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, motivasi, dan dukungan. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya.
2. Alm Bapak Dr. H. Amrullah Nasution, S.E., M.B.A., selaku Pendiri Yayasan Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan dedikasi dan kontribusi dalam pengembangan dunia pendidikan.
3. Bapak Halomoan Nasution, S.H., M.H., selaku Ketua Yayasan Universitas Labuhanbatu yang senantiasa memberikan dukungan terhadap kemajuan pendidikan di Universitas Labuhanbatu.
4. Bapak Assoc. Prof. Ade Parlaungan Nasution, S.E., M.Si., Ph.D., selaku Rektor Universitas Labuhanbatu yang telah memberikan fasilitas serta kebijakan yang mendukung kegiatan akademik.
5. Bapak Assoc. Prof. Iwan Purnama, S.kom., M.kom dan Ibu Irmayanti, S.Si., M.pd selaku dosen pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Masrizal, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Penguji yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun demi peningkatan kualitas penelitian ini.

7. Untuk Kedua orang tua tercinta yaitu Alm. Mukhtar Rambe dan Almh. Ranti yang selalu di doakan, terimakasih atas kasih sayang yang dulunya telah diberikan dengan dukungan moral maupun material, hingga menjadi memori semasa hidup nya yang dimana menjadi motivasi besar sampai ke jenjang sejauh ini.
8. Yang paling tersayang serta utama penulis ucapkan Kepada abang dan kakak ipar penulis, Faisal Tahir Rambe dan Namira Adinda Putri yang sudah meberikan motifasi serta keluarga besar yang telah Memberikan banyak bantuan atas segala doa, dorongan, dan kesabaran yang diberikan selama proses penyelesaian skripsi ini, sehingga semuanya dapat berjalan dengan lancar.
9. Seluruh dosen dan staff fakultas sains dan teknologi yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan pelayanan selama masa perkuliahan.
10. Teman-teman dan semua pihak penulis yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada Honor of Kings yang telah berperan sebagai judul utama pada skripsi penulis, game yang sangat digemari serta dimana selalu menemukan orang-orang baik mau itu dari dalam negri ataupun luar negri tentunya, Penulis berharap semoga game ini akan menjadi game yang terbesar,terbaik,terpopuler serta terus berkembang menjadi lebih baik untuk seluruh player MOBA.
12. Kepada calon suami penulis di masa depan kelak, dapat melihat kalimat ini menjadikan salah satu penanda sebagai orang yang paling dicintai penulis nantinya yang dapat membaca skripsi ini kelak.

Rantauprapat, 04 Agustus 2026



Anisah Rahma Rambe

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN NASKAH SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori	7
2.1.1 Sistem Informasi	7
2.1.2 Game online	7
2.1.3 <i>Honor of kings</i>	8
2.1.4 Model Delone Dan Mclean.....	10
2.1.5 Kualitas Sistem	10
2.1.6 Kualitas Informasi	11
2.1.7 Kualitas Layanan	12
2.1.8 Kepuasan Pengguna	13
2.1.9 Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	13
2.1.10 Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.....	14

2.1.11 Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna.....	14
2.1.12 Penelitian Terdahulu.....	15
2.1.13 Kerangka Pemikiran.....	17
BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Populasi dan Sampel	20
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	21
3.5 Variabel Penelitian	22
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	23
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8 Instrumen Penelitian.....	25
3.9 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian.....	25
3.10 Uji Instrumen Penelitian	27
3.10.1 Uji Validitas	27
3.10.2 Uji Reliabilitas	27
3.11 Teknik Analisis Data.....	28
3.12 Analisis Regresi Linear Berganda.....	29
3.13 Pengujian Hipotesis.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Karakteristik Responden	31
4.2 Analisis Data	32
4.2.1 Uji Validitas	32
4.2.2 Uji Reabilitas	36
4.2.3 Analisis Deskriptif	36
4.2.3.1 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Sistem	37
4.2.3.2 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi.....	42
4.2.3.3 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	48
4.2.3.4 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna	53
4.2.4 Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.4.1 Uji Normalitas	59

4.2.4.2 Uji Multikolinearitas.....	60
4.2.4.3 Uji Heterokedastisitas.....	61
4.2.5 Uji Hipotesis	62
4.2.5.1 Uji t.....	62
4.2.5.2 Uji Regresi Linier Berganda.....	65
4.2.5.3 Uji F.....	66
4.2.6 Interpretasi Hasil Penelitian.....	68
4.2.6.1 Interpretasi Hasil Penelitian Kualitas Sistem Terhadap	68
4.2.6.2 Interpretasi Hasil Penelitian Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	69
4.2.6.3 Interpretasi Hasil Penelitian Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	70
4.2.6.4 Interpretasi Hasil Penelitian Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	71
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Rencana Pelaksanaan Penelitian	20
Tabel 3.2 Kriteria Responden	21
Tabel 3.3 Jenis dan Sumber Data	22
Tabel 3.4 Variabel Penelitian.....	22
Tabel 3.5 Definisi Operasional Variabel.....	23
Tabel 3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	24
Tabel 3.7 Skala Likert	25
Tabel 3.8 Kisi - Kisi Instrumen Penelitian vb.....	26
Tabel 3.9 Kriteria Uji Instrumen.....	28
Tabel 3.10 Uji Asumsi Klasik.....	28
Tabel 3.11 Keterangan:	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	31
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	33
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.4 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Sistem.....	37
Tabel 4.5 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Informasi	42
Tabel 4.6 Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Layanan	48
Tabel 4.7 Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Pengguna	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 <i>Honor of kings</i>	9
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas.....	60
Gambar 4.2 Hasil Uji Multikolinearitas.....	61
Gambar 4.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	61
Gambar 4.4 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	62
Gambar 4.5 Hasil Uji F	67