

**ANALISIS PENGARUH TINGKAT KEMATANGAN MANAJEMEN PROYEK
TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KUALITAS LAYANAN
TIGA APLIKASI BANK
(STUDI KASUS BANK XYZ)**

Eryk Budi Pratama¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh tingkat kematangan manajemen proyek teknologi informasi terhadap kualitas layanan berdasarkan persepsi pengguna TI Bank XYZ terhadap tiga aplikasi bank. Untuk mengetahui hubungan antar tingkat kematangan manajemen proyek TI dan kualitas layanan, peneliti menggunakan metode statistik diantaranya adalah reliabilitas, uji normalitas, dan uji regresi linier sederhana. Untuk mengukur tingkat kematangan manajemen proyek TI peneliti menggunakan model kematangan COBIT. Untuk mengukur kualitas layanan, peneliti menggunakan instrumen SERVQUAL yang telah diadopsi untuk pengukuran kualitas layanan TI oleh Kang & Bradley (1999). Hasil dari penelitian ini adalah bahwa terdapat hubungan yang cukup kuat (korelasi -0,37) antara variabel tingkat kematangan manajemen proyek TI dengan kualitas layanan IT SERVQUAL. Selain itu terdapat pengaruh sebesar 13% dari variabel tingkat kematangan manajemen proyek TI terhadap kualitas layanan IT SERVQUAL.

Kata Kunci : Manajemen Proyek, Tingkat Kematangan Manajemen Proyek, kualitas layanan, SERVQUAL

¹ Mahasiswa Universitas Bakrie, Program Studi Teknik Informatika

**Impact Analysis of Information Technology Project Management to Service
Quality of Three Banking Application
(Case Study Bank XYZ)**

Eryk Budi Pratama

ABSTRACT

This research aims to determine the effect of the level of project management maturity of information technology to the quality of IT services based on the user's perception of XYZ Bank to the three banking application. To determine the relationship between the maturity level of IT project management and quality of service, researcher uses statistical methods include reliability, normality test, and simple linear regression. To measure the maturity level of the IT project management researcher using COBIT maturity model. To measure the quality of service, researcher use the SERVQUAL instrument that has been adopted for measuring the quality of IT services by Kang and Bradley (1999). The result from this research states that there is a fairly strong relationship (correlation -0.37) between the variable maturity level of IT project management with IT service quality SERVQUAL. In addition there is the influence of 13% of the variable IT project management maturity level of the IT service quality SERVQUAL.

Keyword : Project Management, Project Management Maturity, Service Quality, and SERVQUAL