



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN *RAIL TICKETING SYSTEM* (RTS) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA**

**(Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP 9 JEMBER)**

SKRIPSI

Oleh :

Winda Septianita

090810301158

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN *RAIL TICKETING SYSTEM* (RTS) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA**

**(Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO)
DAOP 9 JEMBER)**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah
satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi
pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Oleh :

Winda Septianita

090810301158

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER
2014**

PERSEMBAHAN

Kuolah kata, kubaca makna, kuikat dalam alinea, kubingkai dalam bab sejumlah lima, jadilah mahakarya, gelar sarjana kuterima, orangtua serta orang terdekat ikut bahagia. Alhamdulillah, dengan terselesainya skripsi ini dan dengan segala kerendahan hati, kupersembahkan skripsiku ini sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasihku kepada :

1. Ibunda Mamiék Rodiati dan Ayahanda Soeharto tercinta, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, nasihat dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah bagi keberhasilanku ;
2. Kakakku Ira Roesita Widie dan Widha Airlangga tercinta, terima kasih atas kasih sayang, dukungan, nasihat dan doanya ;
3. Kedua kakak ipar serta ketiga ponakan kecilku, terima kasih untuk semangat, dukungan serta kasih sayang yang sudah diberikannya untukku.
4. Seluruh keluarga besarku, terima kasih atas segala dukungan dan doanya.
5. Guru-guruku dari SD hingga Perguruan Tinggi, yang telah memberikan ilmunya dan membimbingku dengan penuh rasa sabar;
6. Almamater tercinta Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

MOTTO

“Niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan”.

-Qs. Al-Mujaadilah:11-

“Cara untuk menjadi di depan adalah memulai sekarang. Jika memulai sekarang, tahun depan anda akan tahu banyak hal yang sekarang tidak diketahui, dan anda tak akan mengetahui masa depan jika anda menunggu-nunggu”.

-William Feather-

“Salah satu penemuan terbesar umat manusia adalah bahwa mereka bisa melakukan hal-hal yang sebelumnya mereka sangka tidak bisa dilakukan”.

-Henry Ford-

“Biasakanlah untuk berpikir bahwa sukses hanya tinggal selangkah lagi dan pasti akan diraih, niscaya masa depan yang cerah akan ada di depan Anda”.

-Andrew Carnegie-

“Being powerful is like being a lady. If you have to tell people you are, you aren't”.

-Margaret Thatcher-

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Winda Septianita

NIM : 090810301158

Jurusan : S1 Akuntansi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember) adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika dalam pengutipan substansi disebutkan sumbernya, dan belum pernah diajukan pada institusi mana pun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapatkan sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 20 Januari 2014

Yang menyatakan,

Winda Septianita

NIM 090810301158

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
PELAYANAN *RAIL TICKETING SYSTEM* (RTS) TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA
(Studi Empiris Pada PT. KERETA API INDONESIA (PERSERO) DAOP 9
JEMBER)**

Oleh

Winda Septianita

090810301158

Pembimbing:

Dosen Pembimbing I : Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc, Ak

Dosen Pembimbing II : Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak

Winda Septianita

Jurusan Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Jember

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) pada kepuasan pengguna (Studi empiris pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember). Penelitian ini menggunakan metode kuesioner dan wawancara dalam memperoleh data dan informasi untuk di analisis. Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dan wawancara kepada responden atau pengguna yang melakukan pembelian tiket melalui sistem *online* RTS di PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember . Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (pelanggan) yang melakukan pembelian tiket melalui sistem *online* RTS di PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Kriteria yang digunakan adalah pengguna yang melakukan pembelian tiket secara online atau menggunakan *Rail Ticketing System* sendiri tanpa melalui perantara seperti indomart dan lain-lain serta data yang digunakan berdasarkan periode atau waktu pelaksanaan penelitian (± 2 bulan). Jumlah sampel dalam penelitian ini yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 80 data. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linier berganda. Penelitian ini menggunakan Uji F untuk menguji kelayakan model dan Uji t digunakan untuk mengetahui signifikansi dari pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, variabel kualitas informasi berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna..

Kata Kunci : kepuasan pengguna, kualitas informasi, kualitas pelayanan, kualitas sistem, *Rail Ticketing System* (RTS).

Winda Septianita

majoring in accounting, economics faculty, jember of university

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine the effect of system quality, information quality, and service quality Rail Ticketing System (RTS) on user satisfaction (empirical studies on PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daop 9 Jember). This study uses questionnaires and interviews to obtain data and information for analysis. The data used in this study is primary data obtained from questionnaires and interviews with respondents or users who are buying tickets through online RTS system in PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Population in this research is the user (customer) who purchase tickets through the online system RTS in PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Sampling technique using purposive sampling method. The criteria used is users who purchase the tickets online or use the Rail Ticketing System itself without going through intermediaries like Indomart and others as well as the data used by the period or time of the study (± 2 months). The number of samples in this study that meets the criteria is as much as 80 data. Data analysis methods used in this study is the method of multiple linear regression analysis. This study uses the F test to test the feasibility of the model and t test is used to determine the significance of the partial effect of the independent variable on the dependent variable. These results indicate that the variable quality of the system positively affects user satisfaction, information quality variables positively affect user satisfaction and service quality variables positively affect user satisfaction.

Keywords: *information quality, Rail Ticketing System (RTS), service quality, system quality, user satisfaction*

PRAKATA

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayahnya. Sholawat dan salam semoga selalu tercurah pada suri tauladan kita Nabi Muhammad S.A.W. Dengan mengucapkan Alhamdulillahirrobbilalamin atas limpahan rahmatNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **PENGARUH KUALITAS SISTEM , KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN RAIL TICKETING SYSTEM (RTS) PADA PT. KAI (PERSERO) DAOP 9 JEMBER** “ telah disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan masukan dan saran atas penelitian ini yang akan dijadikan pertimbangan penelitian selanjutnya. Selama penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan semua pihak. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Moehammad Fathorrazi, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Bapak Dr. Alwan Sri Kustono, M.Si., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Bapak Wahyu Agus Winarno, SE, M.Sc, Ak dan Bapak Alfi Arif, SE, M.Ak, Ak selaku dosen pembimbing yang dengan ketulusan hati dan kesabaran memberikan bimbingan dan masukan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Kedua Orangtuaku Ayahku Soeharto dan ibuku Mamiek Rodiati yang dengan sabar dan ketulusan hati mencurahkan cinta kasih sayangnya dan dukungan berupa semangat dan doa dalam penyusunan skripsi ini.
6. Kakakku Tersayang Ira Roesita Widie selain menjadi kakak juga menjadi pendengar setia dikala aku sedih dan bahagia, memberikan dukungan semangat, bantuan serta doanya untukku.

7. Kakakku Widha Airlangga serta kedua kakak iparku yang juga memberikan dukungan semangat serta krucil-krucilku abrar, akhtar dan azra terimakasih selain menjadi ponakan terjahil buat tante juga sudah menjadi penghiburku dikala lemas, letih, lesu dalam mengerjakan skripsi ini.
8. Keluarga besarku yang selalu memberikan dukungan dan doanya.
9. Someone who makes me always excited everyday “Nopii” yang selalu menjadi motivasiku serta memberikan semangat, dukungan, nasehat yang selalu membuatku semakin kuat dan tegar menghadapi perjalanan hidupku ini.
10. Teman-teman terdekatku di kampus tercinta Mbah (Ary), Tante (Cita), Mami (Putri), Adeg (Berlina), Pakdhe (Bayu), terima kasih atas kebersamaan, dukungan, motivasi dan doanya.
11. Teman-Teman Akuntansi'09 yang tidak bisa disebutkan namanya satu persatu terima kasih atas kerjasama dan bantuannya selama ini.
12. Serta kepada semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu penulis mengungkapkan terima kasih banyak atas semua bantuan yang diberikan.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca dan akan memberikan sumbangasih bagi Universitas Jember.

Jember, 20 Januari 2014

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Sistem Informasi Manajemen.....	6
2.1.1 Sistem	6
2.1.1.1 Elemen Sistem	6
2.1.2 Informasi	8
2.1.3 Sistem Informasi	10

2.1.3.1 Elemen Sistem Informasi	11
2.1.4 Sistem Informasi Manajemen	12
2.2 Rail Ticketing System (RTS)	13
2.3 Kualitas Sistem	14
2.4 Kualitas Informasi	15
2.5 Kualitas Pelayanan	17
2.5.1 Model Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)	17
2.5.2 Elemen Kualitas Pelayanan	19
2.6 Kepuasan Pengguna	21
2.6.1 Tipe-Tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pengguna	21
2.6.2 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna	23
2.7 Penelitian Terdahulu	23
2.8 Rerangka Konseptual	25
2.9 Pengembangan Hipotesis	26
2.9.1 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna	26
2.9.2 Pengaruh Kualitas Informasi <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna	29
2.9.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna	30
 BAB 3. METODE PENELITIAN.....	 33
3.1 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian.....	33
3.2.1 Populasi	33
3.2.2 Sampel dan Metode Pengambilan Sampel	33
3.3 Teknik Pengumpulan Data	34
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	34
3.4.1 Variabel Terikat (Variabel Dependen) / Y	34

3.4.1.1 Kepuasan Pengguna / Y	34
3.4.2 Variabel Bebas (Variabel Independen) / X	35
3.4.2.1 Kualitas Sistem <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) (X1)	35
3.4.2.2 Kualitas Informasi <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) (X2)	35
3.4.2.3 Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) (X3)	36
3.5 Metode Analisis Data	37
3.5.1 Statistik Deskriptif	37
3.5.2 Uji Kualitas Data	37
a. Uji Validitas	37
b. Uji Reliabilitas	37
3.5.3 Uji Asumsi klasik	38
a. Uji Normalitas	38
b. Uji Heterokedastisitas	38
c. Uji Multikolinearitas	39
3.5.4 Uji Hipotesis	39
a. Analisis Regresi Linier Multipel	39
b. Uji F	39
c. Uji t	40
d. Koefisien Determinasi (R^2)	41
3.6 Rerangka Pemecahan Masalah	42
 BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN	 37
4.1 Gambaran Umum Perusahaan.....	37
4.1.1 Sejarah Singkat Pembahasan	37
4.2 Gambaran Umum Responden	38
4.3 Statistik Deskriptif	38

4.4 Uji Kualitas Data	42
4.4.1 Uji Validitas	42
4.4.2 Uji Reliabilitas	43
4.5 Uji Asumsi Klasik	44
4.5.1 Uji Normalitas	44
4.5.2 Uji Heterokedastisitas	45
4.5.3 Uji Multikolinearitas	46
4.6 Uji Hipotesis	47
4.6.1 Uji F	47
4.6.2 Analisis Regresi Linier Berganda	48
4.6.3 Uji Signifikan Parsial (Uji-t)	49
4.6.4 Koefisien Determinasi (R^2)	50
4.7 Pembahasan	51
4.7.1 Pengaruh Kualitas Sistem <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna	51
4.7.2 Pengaruh Kualitas Informasi <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna	53
4.7.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Rail Ticketing System</i> (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna	55
 BAB 5. KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN.....	 57
5.1 Simpulan	57
5.2 Keterbatasan	58
5.3 Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
4.1 Statistik Deskriptif	38
4.2 Uji Validitas	42
4.3 Uji Reliabilitas	43
4.4 Uji Normalitas	43
4.5 Uji Heterokedastisitas	45
4.6 Uji Multikolinearitas	45
4.7 Uji F	46
4.8 Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda	47
4.9 Koefisien Determinasi (R^2)	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Elemen-Elemen Sistem	7
2.2 Pemrosesan Data menjadi Informasi	8
2.8 Rerangka Konseptual	22
3.6 Rerangka Pemecahan Masalah.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Jawaban Responden
- Lampiran 3 : Statistik Deskriptif
- Lampiran 4 : Correlations
- Lampiran 5 : Uji Reliabilitas
- Lampiran 6 : Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 7 : Analisis Regresi Linier Berganda
- Lampiran 8 : r table
- Lampiran 9 : F table
- Lampiran 10 : t table