



**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TAXI ONLINE GO-CAR
WILAYAH BANYUWANGI**

SKRIPSI

Oleh :

Gilang Aulia Rachman

110810301123

Dosen Pembimbing I

Rochman Effendi, S.E., M.Si., Ak.

NIP 197102172000031001

Dosen Pembimbing II

Nur Hisamuddin, S.E., M.SA., Ak.

NIP 197910142009121001

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS JEMBER**

2018

PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah awt karena atas limpahan berkah dan hidayahnya saya dapat menyelesaikan dan mempersembahkan skripsi saya sebagai bentuk tanggung jawab, bakti, dan ungkapan terima kasih kepada :

1. Orang tua tercinta Alm. Jindar Tamimi dan Yustina Yuli Hernani serta istriku Risqa Sauma Fitriani atas dukungan dan dorongan serta doa yang menyertai setiap langkahku
2. Dosen Pembimbing Rochman Effendi, S.E.,M.Si.,Ak. Dan Nur Hisamuddin, S.E.,M.SA.,Ak. Terima kasih telah membimbing skripsi saya sehingga dapat terselesaikan.
3. Sudarso, S.H. yang telah mensupport saya dan selalu memotivasi saya.
4. Seluruh teman jurusan Akuntansi 2011
5. Almamater tercinta Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Uneversitas Jember

MOTTO

Jika orang lain bisa, maka saya juga termasuk orang yang bisa.

Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka
mengubah keadaan diri mereka sendiri.

(QS. Ar Ra'd : 11)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Gilang Aulia Rachman

NIM : 110810301123

Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI,
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TAXI
ONLINE GO-CAR WILAYAH BANYUWANGI**

Konsentrasi : Sistem Informasi Akuntansi

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya. Saya bertanggung jawab atas kesalahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar – benarnya tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia menerima sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 05 Desember 2018

Gilang Aulia Rachman

110810301123

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TAXI ONLINE GO-CAR
WILAYAH BANYUWANGI**

Oleh :

Gilang Aulia Rachman

110810301123

Pembimbing :

Dosen Pembimbing I : Rochman Effendi, S.E.,M.Si.,Ak.

Dosen Pembimbing II : Nur Hisamuddin,S.E.,M.SA.,Ak.

Gilang Aulia Rachman

Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan kuesioner dalam memperoleh data yang akan diolah dan dianalisis. Populasi yang digunakan yaitu pelanggan go-jek khususnya pada layanan go-car wilayah banyuwangi. Pengumpulan sampel menggunakan metode *Random Sampling* terhadap pelanggan go-car yang rutin menggunakan jasa layanan go-car. Pengumpulan data dilakukan dengan membagikan kuesioner serta menjelaskan kepada pelanggan ketika menggunakan jasa layanan go-car secara satu – persatu. Pengumpulan data dilakukan selama 2 bulan. Jumlah sampel yang digunakan dengan menggunakan rumus Taro Yamane, menghasilkan angka 83. Data yang didapat setelah membagikan kuesioner hanya menyisakan 78 data yang dapat diolah. Metode yang digunakan untuk analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linear berganda. Penelitian ini menggunakan uji f untuk menguji kelayakan model dan uji t digunakan untuk mengetahui signifikan dari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, Go-car.

Gilang Aulia Rachman

Accounting Department, Faculty of Economics and Business, University of Jember

ABSTRACT

The purpose of this study is to find out and test the effect of system quality, information quality, and service quality on customer satisfaction. This study uses a questionnaire in obtaining data to be processed and analyzed. The population used is go-jek customers, especially in the go-car service in the Banyuwangi region. The sample collection uses the Random Sampling method for go-car customers who route using go-car services. Data collection is done by distributing questionnaires and explaining to customers when using go-car services one by one. Data collection is carried out for 2 months. The number of samples used by using the Taro Yamane formula produces 83. The data obtained after distributing the questionnaire leaves only 78 data that can be processed. The method used for data analysis 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 the t test is used to determine the significance of the influence of independent variables on the dependent variable. The results of this study indicate that the variables of system quality, information quality, and service quality have a positive effect on customer satisfaction.

Keyword : Customer satisfaction, information quality, system quality, service quality, Go-car

RINGKASAN

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pelanggan Taxi Online Go-Car Wilayah Banyuwangi; Gilang Aulia Rachman; 110810301123; 2018; 55 halaman, Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember.

Perkembangan teknologi yang ada berkembang begitu pesat mengikuti kebutuhan masyarakat. Perkembangan teknologi salah satunya yaitu teknologi sistem informasi. Sistem informasi merupakan sebuah kumpulan aktivitas antar subsistem yang saling berhubungan dan saling mendukung satu sama lain. Sistem informasi berguna untuk menghasilkan sebuah informasi dari sebuah aktivitas perusahaan ataupun organisasi untuk digunakan sebagai pertimbangan strategic manajemen perusahaan. Sistem perusahaan juga membantu para pemakainya untuk mengembangkan sebuah sistem pengendalian intern perusahaan. Sistem yang berkualitas yaitu sistem yang dapat dipercaya oleh penggunanya dan memberikan banyak dampak yang positif terhadap penggunanya. Sistem yang baik mampu memisahkan setiap tugas dan fungsi tiap – tiap departemen tanpa mengganggu fungsi antar departemen satu dengan departemen yang lain.

Informasi merupakan keluaran dari hasil sebuah sistem yang telah memproses berbagai aktivitas yang diinginkan pengguna dan memberikan manfaat dengan menyajikan olahan informasi yang diminta oleh pengguna. Informasi merupakan kumpulan data – data berupa angka ataupun kalimat yang telah diolah sedemikian rupa hingga dapat memberikan manfaat bagi para penerimanya. Informasi yang berkualitas merupakan informasi yang relevan, reliabel, akurat, serta dapat diandalkan. Informasi yang berkualitas dapat membawa kemajuan dalam perusahaan karena aktivitas perusahaan yang didukung dengan informasi berkualitas dapat meminimalisir pengeluaran berlebih akibat salah strategi.

Transportasi merupakan sarana masyarakat yang digunakan untuk keperluan berpindah tempat dari tempat yang satu dengan tempat yang lain sebagai penunjang kemudahan dalam melaksanakan aktivitasnya sehari – hari. Transportasi memiliki banyak jenis seperti transportasi darat, transportasi udara, serta transportasi laut dan sungai. Permintaan terhadap transportasi yang aman, nyaman, dan mudah dijangkau berimbas pada meningkatnya permintaan pasar terhadap layanan transportasi yang memuaskan.

Perkembangan teknologi yang pesat memberikan dampak yang besar terhadap pola perilaku masyarakat, salah satu perkembangan teknologi yang ada yaitu internet. Internet menghubungkan antar penggunanya tanpa memerlukan batasan tempat dan waktu. Internet mampu memberikan informasi yang diperlukan penggunanya dengan sangat baik dan menyenangkan. Kemudahan pemakaian internet membawa banyak dampak bagi masyarakat salah satunya dalam bidang usaha transportasi. Tuntutan terhadap transportasi yang aman, nyaman, dan mudah dijangkau memberikan sebuah motivasi kepada perusahaan-perusahaan dalam bidang transportasi. Transportasi yang menggunakan internet sebagai media aktivitasnya, saat ini disebut ojek online ataupun taxi online.

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2013:128). Kepuasan pelanggan dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan perusahaan. Kepuasan pelanggan yang besar, akan membawa dampak bagi kestabilan jangka panjang aktivitas sebuah perusahaan. Pelanggan yang merasa puas akan selalu loyal dan membeli kembali produk baru yang ditawarkan perusahaan sehingga perusahaan dapat berhemat mengenai biaya promosi produknya.

Penelitian ini membahas mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini diharapkan dapat menjawab pertanyaan mengenai dampak yang dinikmati manfaatnya oleh pihak internal perusahaan sebagai pertimbangan pengambilan keputusan melalui seberapa baiknya kualitas sistem informasi yang dimiliki untuk menilai kinerja perusahaan dengan menilai kepuasan pelanggannya. Penelitian dilakukan terhadap perusahaan Go-jek terutama pada transportasi darat roda empat go-car di banyuwangi. Penelitian dilakukan selama kurang lebih dua bulan dalam mengumpulkan datanya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 83 orang dengan pertimbangan pelanggan yang sering menggunakan jasa layanan go-car dengan memilihnya secara acak. Setelah dilakukan penyebaran kuesioner kepada pelanggan go-car, data yang dapat diolah dari pengisian kuesioner berjumlah 78 kuesioner. Data yang didapat kemudian dinilai kevaliditasan dan reliabilitas instrumennya kemudian dilakukan uji asumsi klasik dan dilanjutkan dengan pengujian hipotesis. Berdasarkan hasil pengolahan data tersebut diperoleh hasil bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memberikan dampak yang positif terhadap kepuasan pelanggan.

PRAKATA

Segala puji bagi Allah swt karena atas limpahan berkah dan hidayahnya membuat penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, atas kebesarannya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar dan diberi kemudahan dalam prosesnya. Sholawat serta salam tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabatnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari upaya, do'a, dukungan dan bimbingan dari keluarga maupun dosen pembimbing serta bantuan dari semua pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan hormat dan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Allah SWT atas limpahan berkah, rahmat, dan hidayahnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar,
2. Bapak Dr. Muhammad Miqdad, S.E., M.M., Ak., C.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember,
3. Ibu Yosefa Sayekti, S.E., M.Com., Ak., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember,
4. Bapak Dr. Agung Budi Sulistiyo, S.E., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember,
5. Bapak Rochman Effendi, S.E., M.Si., Ak., selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Nur Hisamuddin, S.E., M.SA., Ak., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan pengarahannya dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik,
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember,
7. Pak Mad yang telah membantu peneliti menyelesaikan kewajiban sistem dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi,
8. Pihak Go-Jek yang telah mengizinkan peneliti untuk meneliti dan mewawancarai berkaitan dengan Go-Jek Banyuwangi,
9. Orang tua tercinta Alm. Jindar Tamimi dan Ibu Yustina Yuli Hernani serta adik laki-lakiku dan istri tercintaku atas kasih sayang serta dukungan, pengorbanan, dan do'a yang menyertaiku dalam setiap langkah kesuksesanku,
10. Rekan rekan seangkatan Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember yang telah membantu kesuksesan dan kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi,

11. Rekan –rekan satu kos yang telah menyemangati dan memotivasi penulis untuk segera menyelesaikan tugas akhir skripsi,
12. Almamater tercinta Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jember,
13. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu – persatu yang telah membantu penulis secara langsung atau tidak langsung dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan dan kurang sempurnanya penulisan skripsi ini, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat membantu penulis. Semoga skripsi ini dapat membawa manfaat bagi banyak pihak dan menjadi sumber inspirasi bagi penulis karya ilmiah yang sejenis dipenelitian yang akan datang.

Jember, 05 Desember 2018

Penulis

DAFTAR ISI

PERSEMBAHAN.....	i
MOTTO	ii
PERNYATAAN	iii
SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
RINGKASAN.....	vii
PRAKATA.....	ix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1. Rumusan Masalah.....	6
2. Tujuan Penelitian	6
3. Manfaat Penelitian	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Sistem Informasi	8
2.1.1 Sistem.....	8
2.1.2 Informasi	10
2.1.3 Sistem Informasi	11
2.1.4 Sistem Informasi Taxi Online	14
2.2 Kepuasan Pelanggan	18
2.2.1 Kualitas Layanan.....	18
2.2.2 Kepuasan Pelanggan	19
2.3 Penelitian terdahulu.....	20
2.4 Pengembangan Hipotesis	23
2.4.1 Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pelanggan.....	23
2.4.2 Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pelanggan.....	24
2.4.3 Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	26
BAB 3. METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian.....	28
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	28
3.2.1 Populasi Penelitian.....	28

3.2.2 Sampel Penelitian.....	29
3.3 Sumber Data Penelitian.....	29
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	30
3.5 Variabel Penelitian.....	30
3.6 Skala Pengukuran.....	31
3.7 Pengujian Kualitas Data.....	33
3.7.1 Uji validitas Instrumen.....	33
3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen	34
3.7.3 Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.4 Pengujian Hipotesis.....	35
BAB 4. PEMBAHASAN.....	38
4.1 Sejarah dan Gambaran Umum Perusahaan.....	38
4.2 Uji Validitas Instrumen.....	39
4.3 Uji Reliabilitas Instrumen	42
4.4 Uji Asumsi Klasik.....	42
4.4.1 Uji Normalitas.....	42
4.4.2 Uji Multikolinearitas.....	43
4.4.3 Uji Heterokedastisitas	44
4.5 Pengujian Hipotesis	46
4.5.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	46
4.5.2 Uji F (Overall Significance Test).....	47
4.5.3 Uji t (Partial Individual Test).....	48
4.5.4 Nilai R^2 (Koefisien Determinasi).....	50
4.6 Pembahasan.....	51
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	56
5.3 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	60

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teknologi mengalami perkembangan seiring dengan kebutuhan manusia dalam memenuhi kebutuhan hidupnya sehari – hari. Perkembangan teknologi dari hari ke hari memberikan kemudahan bagi manusia dalam menjalankan segala aktivitas. Teknologi merupakan pengembangan dan aplikasi dari alat, mesin, material dan proses yang menolong manusia menyelesaikan masalahnya (O'Brien & Marakas, 2014:7). Teknologi informasi merupakan salah satu bentuk perkembangan dari teknologi. Teknologi informasi merupakan seperangkat alat yang digunakan oleh pengguna (*user*)/seseorang untuk menyelesaikan sebuah pekerjaan yang berhubungan dengan pemrosesan informasi (O'Brien & Marakas, 2014:8). Teknologi informasi merupakan sarana yang dapat menghubungkan koordinasi dan kerja sama antara pribadi atau kelompok yang satu dengan pribadi atau kelompok yang lain tanpa mengenal batasan waktu, ruang, jarak, negara, ras, kelas ekonomi ataupun faktor lainnya yang dapat menghambat pertukaran pikiran (Romney dan Steinbart, 2014:4). Teknologi informasi dapat membantu semua jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan keefektifan proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerja sama kelompok kerja, yang memperkuat posisi kompetitif mereka dalam pasar yang dengan cepat berubah (O'Brien & Marakas, 2014:8).

Perkembangan teknologi informasi yang banyak digunakan salah satunya yaitu sistem informasi. Krismiaji (2015:16) menyatakan bahwa sebuah sistem informasi merupakan cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem merupakan satu kesatuan dari rangkaian proses yang melibatkan banyak fungsi sehingga membentuk suatu fungsi yang dapat digunakan untuk melakukan aktivitas suatu perusahaan dan juga suatu organisasi. Sistem yang tertata rapi dalam suatu organisasi dapat memudahkan pekerjaan yang dilakukan karena sesuai dengan prosedur yang ada dalam suatu organisasi baik itu pada pemerintahan ataupun pada suatu perusahaan. Jogiyanto dan Abdillah (2011:298) menyatakan bahwa sistem yang baik yaitu sistem yang mampu menghasilkan kinerja dan manfaat bagi penggunanya (*user*), sehingga dengan terdapatnya sistem yang bagus pula dapat mengakibatkan biaya dan waktu yang digunakan untuk melakukan pekerjaan dapat

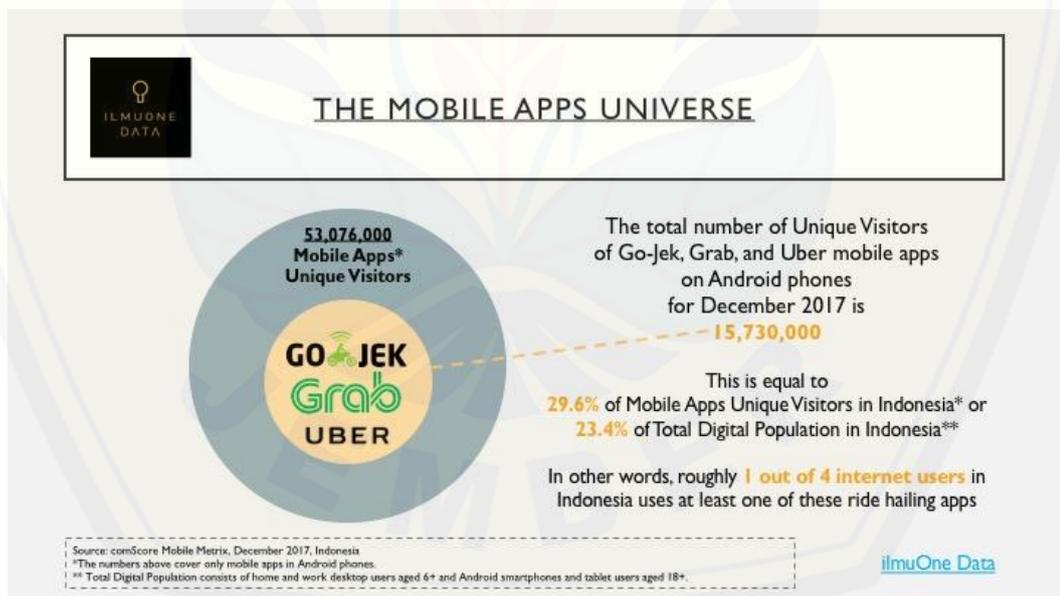
berkurang hingga menjadi efektif dan efisien. Salah satu contohnya pada perusahaan dagang pada saat melakukan penjualan yang tadinya belum mempunyai sistem yang bagus, dengan melakukan perbaikan sistem maka perusahaan akan tahu secara otomatis berapa barangnya yang terjual, berapa stok barang dagang yang harus dipenuhi, berapa barang yang rusak, berapa pengeluaran yang harus dikeluarkan perusahaan, serta berapa penghasilannya dari usaha tersebut dibandingkan saat sistem yang dimiliki masih belum cukup bagus.

Sistem informasi memiliki peranan yang penting dalam proses bisnis karena sistem informasi mengidentifikasi, mengukur, dan mencatat proses bisnis tersebut dalam suatu model yang sedemikian rupa sehingga informasi yang dihasilkan dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan (Diana & Setiawati, 2011:9). Organisasi merupakan suatu sistem yang tersusun dari sub-sub sistem seperti manajemen, akuntansi, operasi, pergudangan, serta informasi. Sub-sub sistem tersebut berkaitan baik dengan pihak internal perusahaan seperti karyawan dan manajemen, maupun dengan pihak eksternal perusahaan seperti pelanggan dan instansi pemerintah. Pengaruh dari sistem informasi tersebut dapat membawa dampak positif dari kinerja individu karyawan apabila penerapannya disesuaikan dengan kebutuhan karyawan tersebut. Manfaat yang didapat oleh karyawan diantaranya dari penerapan sebuah sistem informasi yaitu memudahkan penggunaannya (*user*) dalam mengambil informasi yang diperlukan terkait dengan aktivitas perusahaan, serta dapat menunjang kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian pekerjaan.

Transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat luas dalam melakukan aktivitas kesehariannya. Kebutuhan masyarakat terhadap transportasi yang aman, nyaman, terjangkau, dan terpercaya semakin meningkat seiring dengan berkembangnya zaman (<https://dephub.go.id/2009/peraturan-menteri-perhubungan-108.html>). Kebutuhan masyarakat akan transportasi yang aman untuk dinaiki, nyaman untuk digunakan setiap hari, terjangkau biaya dan mudah mendapatkannya, serta terpercaya menuntut pelaku usaha untuk melakukan perubahan yang signifikan dalam memenuhi permintaan masyarakat khususnya dalam transportasi darat berbayar khusus. Kebutuhan transportasi merupakan kebutuhan turunan (*derived demand*) akibat aktivitas ekonomi, sosial, dan sebagainya. Dalam kerangka makro-ekonomi, transportasi merupakan tulang punggung perekonomian nasional, regional, dan lokal, baik di perkotaan maupun di pedesaan (Yurindra, 2014:1).

Go-jek merupakan perusahaan yang menawarkan jasa transportasi roda dua dan roda empat dengan menggunakan aplikasi dan internet sebagai media penghubung dengan pelanggannya. Go-jek didirikan pertama kali pada 13 Oktober 2010 oleh Nadiem Makarim. Pendirian perusahaan go-jek berawal ketika Nadiem Makarim melihat tukang ojek yang hanya mencari penghasilan dari mangkal di pangkalan ojek. Nadiem Makarim sebagai pengguna ojek melihat peluang yang seharusnya ojek sangat berguna bagi masyarakat jakarta tetapi tidak setiap saat ada, berdasarkan kondisi tersebut Nadiem Makarim memiliki ide untuk membuat layanan yang dapat menyediakan pengemudi ojek setiap saat ada disaat pelanggan membutuhkan.

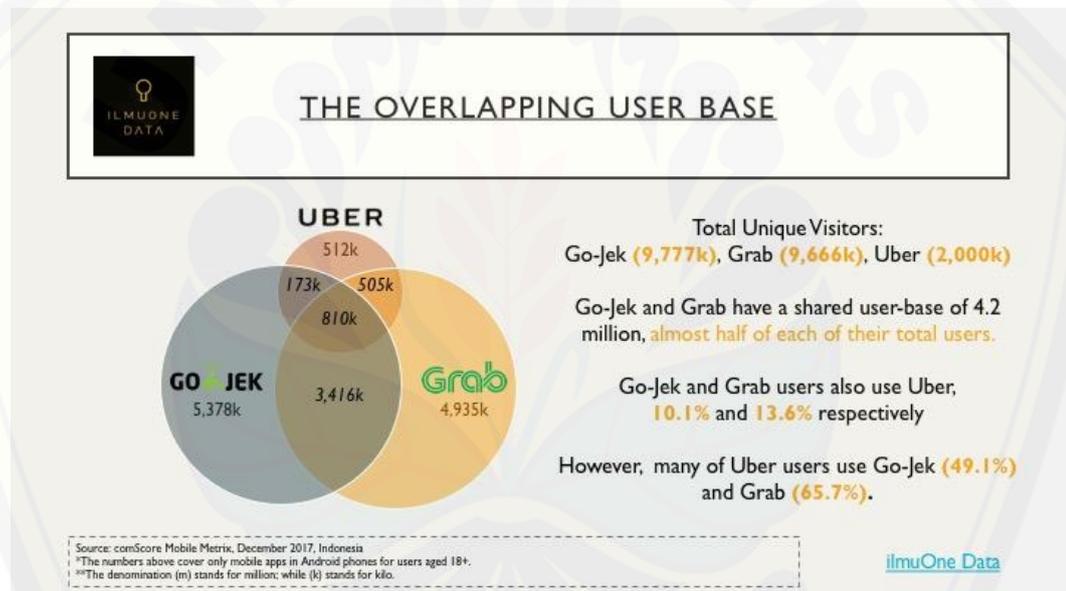
Industri digital yang terus berkembang termasuk dalam bidang transportasi berbasis online mengalami peningkatan pengguna yang pesat dalam penggunaan transportasi online tersebut. Berdasarkan data yang diambil dari comScore pada akhir desember 2017, tercatat sebanyak 15,73 juta orang menggunakan transportasi online pada ponsel berbasis Android. Aplikasi transportasi online yang digunakan dari data tersebut yaitu Go-jek, Grab, dan Uber dengan persentase 29,6 persen dari seluruh pengguna aplikasi mobile.



Sumber data : comScore

Industri digital dalam bidang transportasi yang banyak diminati masyarakat memiliki beberapa permasalahan yang dialami dalam pelaksanaannya. Transportasi online yang masih baru dalam pengoperasiannya, masih perlu banyak yang harus diperbaiki baik dari pelayanan maupun sistem yang dipakai untuk menghubungkan penyedia jasa dengan pengguna jasa. Berdasarkan data yang diperoleh dari beirta

elektronik warta kota, menyatakan bahwa 41 persen responden mengaku pernah dikecewakan, dan 59 persen responden tidak pernah dikecewakan (<https://wartakotalive.com>). Banyaknya pengguna transportasi online yang pernah merasa kecewa, maka pihak aplikator sebagai penyelenggara transportasi online harus segera membenahi kualitas layanannya agar pengguna jasa transportasi online juga meningkat. Berdasarkan data yang diolah oleh ilmuOne Data, konsultan *Digital analytics* dengan data mengacu pada comScore bahwa Go-Jek dan Grab berbagi pengunjung hingga 4,2 juta orang. Porsentase tersebut berarti bahwa pengguna Go-Jek juga menggunakan Grab, begitu pula sebaliknya pengguna grab juga menggunakan Go-jek. Selain itu, 10,1 persen pengguna Go-Jek dan 13,6 persen pengguna Grab juga menggunakan Uber. Sedangkan, 65,7 persen pengguna Uber juga menggunakan Grab dan 49 persen user Uber lainnya menggunakan Go-Jek.



sumber data : comScore

Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang pelanggan yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka (Kotler & Keller, 2013:128). Persaingan yang ketat dan semakin berkembangnya ekspektasi pelanggan mendorong perusahaan untuk lebih memfokuskan pada upaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada. Mempertahankan pasar yang ada melalui pengembangan kepuasan pelanggan merupakan tujuan strategik perusahaan untuk mempertahankan bisnis dan profit perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan suatu ukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap sebuah merek tertentu. Ukuran tersebut mampu memberikan gambaran tentang mungkin tidaknya pelanggan

beralih ke produk yang lain. Perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur, karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan (Kotler&Keller, 2013:128). Pelanggan dengan tingkat kepuasan yang tinggi biasanya akan tetap percaya dan memberi nilai positif terhadap perusahaan yang dipercayainya. Pelanggan yang puas akan membeli atau menggunakan jasa baru yang dikeluarkan perusahaan karena ekspektasi pelanggan terhadap perusahaan mampu terpenuhi dan melebihi ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2013:130).

Kepuasan pelanggan dalam penelitian ini dinilai dari kualitas layanan perusahaan melalui media yang digunakan yaitu aplikasi pemesanan transportasi online go-car, dengan menilai kualitas sistem yang dipakai serta kualitas informasi yang dihasilkan terhadap kepuasan pelanggan menggunakan aplikasi pemesanan online tersebut. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yaitu segala aktivitas yang dilakukan oleh individu seseorang atau sebuah instansi/perusahaan untuk memenuhi tingkat kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya. Kualitas layanan dalam penelitian ini merupakan kualitas dukungan yang didapatkan oleh pengguna dari departemen sistem informasi yang merupakan pengembang sistem informasi go-car (Risdiyanto, 2014:32).

Peneliti tertarik untuk menguji konsistensi hasil penelitian yang dilakukan oleh Khristianto (2011) dengan menggunakan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagai variabel independen dalam penelitian tersebut. Penelitian Khristianto (2011) menggunakan 110 sampel orang yang sering berbelanja online shopping melalui FJB *website* Kaskus.us untuk mengetahui apakah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan Khristianto (2011) menyatakan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan serta kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang tinggi berpengaruh positif untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan online shopping di FJB kaskus. Kualitas sistem dalam penelitian tersebut tidak membawa hal positif terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan, karena kesadaran terhadap kualitas sistem berupa fasilitas-fasilitas online shopping yang ditawarkan oleh masing-masing vendor atau portal di negara berkembang masih kurang daripada di negara – negara maju.

Peneliti tertarik untuk menguji konsistensi hasil penelitian yang dilakukan oleh Risdiyanto (2014) dengan menggunakan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas

layanan sebagai variabel independen dalam penelitian tersebut. Penelitian Risdiyanto (2014) menggunakan semua pengguna sistem informasi klinik pada klinik perigigi dan klinik cosmodent di Yogyakarta sebagai sampel penelitian untuk mengetahui apakah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan Risdiyanto (2014) menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi klinik.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TAXI ONLINE GO-CAR WILAYAH BANYUWANGI”**.

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah faktor Kualitas Sistem Go-Car berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car wilayah Banyuwangi?
2. Apakah faktor Kualitas Informasi Go-Car berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car wilayah Banyuwangi?
3. Apakah faktor Kualitas Layanan Go-Car berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car wilayah Banyuwangi?

2. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk menguji dan menganalisis faktor Kualitas Sistem Go-Car terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car wilayah Banyuwangi.
2. Untuk menguji dan menganalisis faktor Kualitas Informasi Go-Car terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car wilayah Banyuwangi.
3. Untuk menguji dan menganalisis faktor Kualitas Layanan Go-Car terhadap Kepuasan Pelanggan Go-Car wilayah Banyuwangi.

3. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak yang terkait yaitu:

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan serta literatur kepustakaan mengenai penerapan sistem informasi pada perusahaan transportasi online wilayah banyuwangi khususnya transportasi darat roda empat dalam menunjang kinerja perusahaan dalam mencapai tujuannya untuk membentuk loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mendorong para peneliti lain untuk melakukan penelitian yang lebih baik mengenai penerapan sistem informasi terhadap loyalitas dalam bentuk usaha lain atau dengan kajian yang lebih mendalam.

2. Bagi PT. Go-jek Indonesia

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan perusahaan dalam mengevaluasi sistem informasi pada perusahaan PT. Go-jek khususnya layanan Go-Car agar dapat diperbaiki dikemudian hari apabila terjadi suatu permasalahan yang tidak diinginkan serta memperbaiki kinerja dalam pelaksanaan aktivitas perusahaan sehari-hari.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Informasi

2.1.1 Sistem

Sistem merupakan suatu unsur yang tergabung menjadi satu kesatuan membentuk kelompok menjadi tatanan pola aktivitas kegiatan yang digunakan sebagai standar acuan untuk menghasilkan output yang diinginkan baik secara individu maupun kelompok. Sistem sangat dibutuhkan oleh banyak pengguna (*user*) dalam menjalankan aktivitasnya, karena output yang dihasilkan akan lebih maksimal daripada tanpa menggunakan sistem sebagai acuannya. Mulyadi (2011:6) menyatakan bahwa sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat berhubungan satu dengan lainnya yang berfungsi bersama – sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari definisi ini dapat dirinci lebih lanjut pengertian umum mengenai sistem sebagai berikut :

1. Setiap sistem terdiri dari unsur – unsur. Unsur – unsur sistem terdiri dari subsistem yang lebih kecil yang terdiri pula dari kelompok unsur yang membentuk subsistem tersebut.
2. Unsur – unsur tersebut merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan. Unsur – unsur sistem berhubungan erat satu dengan lainnya dan sifat serta kerja sama antar unsur sistem tersebut mempunyai bentuk tertentu.
3. Unsur sistem tersebut bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem.
4. Suatu sistem merupakan bagian dari sistem lain yang lebih besar.

Sistem merupakan serangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk mencapai serangkaian tujuan (Krismiaji, 2015:1). Sesuai dengan definisi tersebut, sebuah sistem memiliki tiga karakteristik, yaitu :

1. Komponen, atau sesuatu yang dapat dilihat, didengar, dan dirasakan.
2. Proses, yaitu kegiatan untuk mengkoordinasikan komponen yang terlibat dalam sebuah sistem.

3. Tujuan, yaitu sasaran akhir yang ingin dicapai dari kegiatan koordinasi komponen tersebut.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut, sistem merupakan sekumpulan unsur – unsur tertentu suatu komponen yang saling berinteraksi satu dengan yang lain saling melengkapi dan berguna bagi para pemakainya dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki organisasi ataupun perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kualitas sistem yaitu Ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (DeLone dan Mc Lean dalam Risdiyanto, 2014:28). Sistem yang baik dan berkualitas memiliki beberapa karakteristik sebagai berikut :

1. Kemudahan penggunaan

Sistem yang berkualitas dirancang untuk dapat digunakan oleh semua pengguna yang berkepentingan dengan mudah, agar setiap tugas dalam sistem mampu berkoordinasi dengan baik tanpa kendala penggunaannya. Sistem yang digunakan perusahaan taxi online diharuskan dapat memudahkan penggunaannya baik pengguna internal ataupun eksternal untuk menggunakan sistem yang berupa aplikasi dalam memesan jasa dan memberikan jasa taxi online.

2. Kemudahan dipelajari

Kemudahan penggunaan dalam menggunakan aplikasi taxi online juga diharapkan mampu untuk dipelajari oleh pengguna baru yang beralih dari sistem informasi yang lama tanpa memerlukan waktu yang lama dalam mempelajarinya.

3. Kecepatan akses

Kecepatan akses pengguna mampu menunjang kualitas dari sistem karena dengan cepatnya akses saat pengguna memakai sistem, maka waktu yang digunakan akan semakin sedikit dan dapat mempercepat kinerja dan pelayanan taxi online. Kecepatan akses juga mempermudah dan menghemat waktu konsumen dalam memakai sistem aplikasi taxi online.

4. Keandalan sistem

Keandalan sistem yaitu ketahanan sistem terhadap terjadinya kerusakan yang terjadi baik dari human error ataupun kesalahan yang diakibatkan oleh sistem itu sendiri. Kemampuan sistem dalam memilah dan memilih

antara fungsi satu dengan fungsi yang lainnya dapat menjadikan sistem tersebut dapat diandalkan.

5. Fleksibilitas

Sistem yang baik juga harus mampu fleksibel dan dinamis karena nantinya perubahan dan perkembangan zaman akan berdampak kepada sistem tersebut dalam memenuhi kebutuhan penggunanya, sehingga disaat perubahan harus dilakukan maka sistem dengan mudahnya disesuaikan dengan kebutuhan. Fleksibel didalam sistem juga dapat diartikan bahwa sistem tersebut juga dapat digunakan untuk berbagai macam aktivitas perusahaan.

6. Kegunaan fitur dan fungsi sistem

Fitur didalam sebuah sistem mampu menarik minat pemakainya untuk selalu menggunakan sistem tersebut. Fitur dan fungsi yang terdapat didalam sistem akan meningkatkan rasa puas pengguna karena terdapatnya fitur dan fungsi sistem yang lengkap dapat mempengaruhi pengguna yang akan selalu terdukung dalam memenuhi aktivitasnya.

7. Keamanan

Kualitas sistem juga bisa dilihat dari segi keamanan sistem tersebut. Sistem yang baik akan dapat melindungi data yang ada agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Selain itu, keamanan sistem juga harus dapat mengatur akses pengguna satu dengan pengguna yang lain.

2.1.2 Informasi

Informasi merupakan suatu kebutuhan yang penting dalam suatu perusahaan atau organisasi. Romney dan Steinbart (2014:4) menyatakan bahwa ketersediaan informasi membawa manfaat lebih bagi organisasi dalam melangkah maju untuk menjalankan aktivitasnya. Informasi adalah data yang dapat diorganisasikan untuk memenuhi kebutuhan suatu tindakan yang akan digunakan dalam melaksanakan tujuan perusahaan atau organisasi. Romney dan Steinbart (2014:4) menyatakan bahwa informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan. Sebagaimana perannya, pengguna membuat keputusan yang lebih baik sebagai kuantitas dan kualitas dari peningkatan informasi.

Informasi merupakan data yang telah diorganisasi, dan telah memiliki kegunaan

dan manfaat (Krismiaji, 2015:14). Informasi yang baik haruslah memiliki kualitas yang baik agar informasi memiliki nilai. Kualitas informasi yaitu keuntungan yang dihasilkan oleh informasi dikurangi dengan biaya untuk memproduksinya (Romney dan Steinbart, 2014:4). Biaya tersebut mencakup waktu dan sumber daya yang dihabiskan untuk menghasilkan dan mendistribusikan informasi. Agar bermanfaat, informasi harus mempunyai karakteristik sebagai berikut (Krismiaji, 2015:15):

a. Relevan

Menambah pengetahuan atau nilai bagi para pembuat keputusan, dengan cara mengurangi ketidakpastian, menaikkan kemampuan untuk memprediksi, atau menegaskan/membenarkan ekspektasi semula.

b. Dapat Dipercaya

Bebas dari kesalahan atau bias dan secara akurat menggambarkan kejadian atau aktivitas organisasi.

c. Lengkap

Tidak menghilangkan data penting yang dibutuhkan oleh para pemakai.

d. Tepat Waktu

Disajikan pada saat yang tepat untuk mempengaruhi proses pembuatan keputusan.

e. Mudah Dipahami

Disajikan dalam format yang mudah dimengerti.

f. Dapat Diuji Kebenarannya

Memungkinkan dua orang yang kompeten untuk menghasilkan informasi yang sama secara independen.

2.1.3 Sistem Informasi

Mulyadi (2011:8) menyatakan bahwa setiap sistem informasi terdiri dari blok – blok bangunan yang membentuk sistem tersebut, komponen bangunan sistem informasi terdiri dari enam blok (disebut dengan “*Information System Building Block*”) : masukan, model, keluaran, teknologi, basis data, dan pengendalian. Sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang biasanya terdiri dari sekumpulan komponen baik manual ataupun berbasis komputer yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan sebagai pemakai informasi tersebut (Diana dan Setiawati, 2011:4).

Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, dan mengolah serta menyimpan data, dan cara-cara yang diorganisasi

untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Krismiaji, 2015:16).

Komponen – komponen yang terdapat dalam sistem informasi antara lain (Krismiaji, 2015:16) :

a) Tujuan

Setiap sistem informasi dirancang untuk mencapai satu atau lebih tujuan yang memberikan arah bagi sistem tersebut secara keseluruhan.

b) Input

Data harus dikumpulkan dan dimasukkan sebagai *input* kedalam sistem. Sebagian besar *input* berupa data transaksi.

c) Output

Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem disebut *output*. *Output* dari sebuah sistem yang dimasukkan kembali kedalam sistem sebagai *input* disebut dengan umpan balik (*feedback*). *Output* sebuah sistem informasi akuntansi biasanya berupa laporan keuangan dan laporan internal seperti daftar umur piutang, anggaran, dan proyeksi arus kas.

d) Penyimpan Data

Data sering disimpan untuk dipakai lagi dimasa mendatang. Data yang tersimpan ini harus diperbarui (*update*) untuk menjaga keterkinian data.

e) Pemroses

Data harus diproses untuk menghasilkan informasi dengan menggunakan komponen pemroses. Saat ini sebagian besar perusahaan mengolah datanya dengan menggunakan komputer, agar dapat dihasilkan informasi secara cepat dan akurat.

f) Instruksi dan Prosedur

Sistem informasi tidak dapat memproses data untuk menghasilkan informasi tanpa instruksi dan prosedur rinci. Perangkat lunak (program) komputer dibuat untuk menginstruksikan komputer melakukan pengolahan data. Instruksi dan prosedur untuk para pemakai komputer biasanya dirangkum dalam sebuah buku yang disebut buku pedoman prosedur.

g) Pemakai

Orang yang berinteraksi dengan sistem dan menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem disebut dengan pemakai. Dalam perusahaan, pengertian pemakai termasuk didalamnya adalah karyawan yang melaksanakan dan mencatat transaksi karyawan yang mengelola dan mengendalikan sistem.

h) Pengamanan dan pengawasan

Informasi yang dihasilkan oleh sebuah sistem informasi harus akurat, bebas dari kesalahan, dan terlindung dari akses secara tidak sah. Untuk mencapai kualitas informasi semacam itu, maka sistem pengamanan dan pengawasan harus dibuat dan melekat pada sistem.

Sistem informasi dapat menambah nilai bisnis apabila dapat memenuhi kriteria berikut (Krismiaji, 2015:13) :

1. Dapat memperbaiki produk atau jasa dengan meningkatkan kualitas, mengurangi biaya, atau menambah atribut yang diinginkan konsumen.

Informasi yang didapat melalui komentar konsumen tentang penggunaan jasa dapat memperbaiki sistem yang ada sehingga perusahaan tidak mengeluarkan biaya lebih untuk mengetahui kelemahan aplikasinya serta memperbaiki sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan konsumen.

2. Dapat meningkatkan efisiensi.

Kebutuhan transportasi online yang meningkat dapat mengakibatkan penumpukan order ditempat tertentu akibat kurangnya pengemudi didaerah tersebut. Aplikasi yang digunakan pengemudi sebagai media penghubung akan menginformasikan bahwa terdapat daerah yang mengalami kekurangan armada sehingga pengemudi transportasi online dapat segera menuju lokasi tersebut.

3. Dapat memberikan informasi yang tepat waktu dan dapat dipercaya untuk memperbaiki pembuatan keputusan.

Aplikasi sistem informasi penghubung pengemudi transportasi online dengan konsumen dapat dimanfaatkan untuk mengetahui kekurangan dari aplikasi yang dipakai melalui sebuah komentar dari pelanggan terhadap beberapa kekurangan dari penyediaan jasa yang ada, sehingga perbaikan penyediaan jasa mengenai tarif serta lama penjemputan pengemudi

terhadap konsumen dapat diperbarui untuk menambah nilai dan kepercayaan konsumen.

4. Dapat meningkatkan keunggulan kompetitif perusahaan.

Informasi yang didapat konsumen mengenai siapa pengemudi yang akan menjemputnya, kendaraan apa yang digunakan, berapa plat nomor yang tertera pada kendaraan yang dipakai, seberapa jauh lokasi pengemudi dengan konsumen, serta berapa tarif yang harus dibayar oleh konsumen memberikan keunggulan yang kompetitif sebagai penyedia jasa transportasi secara online.

5. Dapat memperbaiki komunikasi.

Aplikasi sistem informasi penghubung pengemudi transportasi online dengan konsumen dapat dimanfaatkan untuk memudahkan komunikasi antara pengemudi dengan konsumen mengenai titik lokasi penjemputan konsumen, serta berapa jumlah yang akan memakai jasa transportasi online.

6. Dapat memperbaiki penggunaan pengetahuan.

Konsumen pada dasarnya memiliki rasa ketidakpuasan yang tinggi, sehingga perusahaan dituntut untuk terus memperbaiki pelayanannya kepada konsumen. Aplikasi transportasi online merupakan sistem informasi yang masih mempunyai kesalahan dan perlu perbaikan. Konsumen yang telah menggunakan jasa transportasi online dapat memberikan komentar ataupun saran mengenai pelayanan perusahaan melalui fitur yang terdapat didalam aplikasi sehingga perusahaan dapat menerima informasi tersebut dan segera mengevaluasi dan memperbaiki kinerjanya.

2.1.4 Sistem Informasi Taxi Online

2.1.4.1 Taxi Online

Taxi online adalah transportasi darat roda empat yang menggunakan kemajuan teknologi yaitu sebuah aplikasi dan internet sebagai penghubung komunikasi penggunaan jasa yang akan digunakan oleh konsumen dengan penyedia jasa transportasi. Transportasi online diciptakan agar kebutuhan konsumen terhadap transportasi yang aman, nyaman, dan menyenangkan dapat terpenuhi. Sistem informasi taxi online yang digunakan berupa

aplikasi yang menyediakan informasi mengenai layanan apa saja yang dapat ditawarkan perusahaan kepada konsumen. Aplikasi yang digunakan tersebut menyediakan informasi mengenai berapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh konsumen untuk menggunakan layanan jasa transportasi, sehingga pengemudi tidak dapat menaikkan biayanya secara sepihak karena biaya yang telah tertera pada aplikasi.

Komponen-komponen yang digunakan untuk mengelola sistem informasi tersebut yaitu (O'Brien & Marakas, 2014:17) :

1) Perangkat lunak

Perangkat lunak adalah program computer yang terasosiasi dengan dokumentasi perangkat lunak seperti dokumentasi kebutuhan, model desain, dan cara penggunaan (*user manual*) (Sukamto, et.al, 2014:2). Perangkat lunak digunakan untuk mengintegrasikan perintah-perintah yang diberikan melalui hardware untuk diolah sedemikian rupa agar dapat memberikan informasi yang diharapkan pengguna.

Teknologi yang digunakan sebagai pendukung aplikasi taxi online yaitu

1. Teknologi end user berupa aplikasi yang tersedia dalam sistem operasi android ataupun iOS,
2. Teknologi database berupa cloud computing dan smartphone storage,
3. API (Pemrograman Aplikasi Antarmuka) berupa google map, google place, transjakarta API, apotikantar API,
4. Pembayaran berupa E-Wallet (Go-Pay),
5. Pelayanan melalui sosial media, situs web, dan call center.

2) Perangkat keras

Perangkat keras adalah peralatan fisik yang dapat dilihat secara kasat mata dan digunakan pengguna untuk melakukan aktifitas pemrograman virtual. Perangkat keras yaitu diantaranya CPU komputer, keyboard, LCD komputer, hadnphone.

3) Orang/Manusia

Orang/manusia merupakan semua pihak baik secara individu ataupun kelompok yang secara langsung turut serta dalam sebuah aktivitas.

4) Basisdata/data

Basisdata/data adalah sistem yang terkomputerisasi yang tujuan utamanya yaitu memelihara data yang sudah diolah, atau informasi, dan membuat informasi tersedia saat dibutuhkan (Rosa, et.al, 2014:43).

5) Jaringan komputer

Jaringan komputer merupakan media yang saling terhubung melalui sinyal ataupun kabel sebagai media penghubung antar komputer satu dengan komputer yang lain.

6) Prosedur

Prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan bebrapa orang dalam satu departemen atau lebih yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang (Mulyadi, 2013:5).

Penggunaan taxi online yang saat ini mulai banyak digunakan oleh masyarakat menimbulkan banyak persaingan antar perusahaan taxi online. Perusahaan taxi online banyak didirikan di Indonesia dengan berbagai macam fitur dan keunggulan serta promosi yang menarik pada setiap perusahaan. Go-car merupakan perusahaan baru yang mengadaptasi sistem pelayanan taxi online Uber dan mengembangkannya sedemikian rupa, sehingga pengembangan sistem dan pelayanan yang ditawarkan perusahaan Go-jek Indonesia dapat diterima masyarakat dan mampu mempertahankan aktivitas usahanya hingga sekarang.

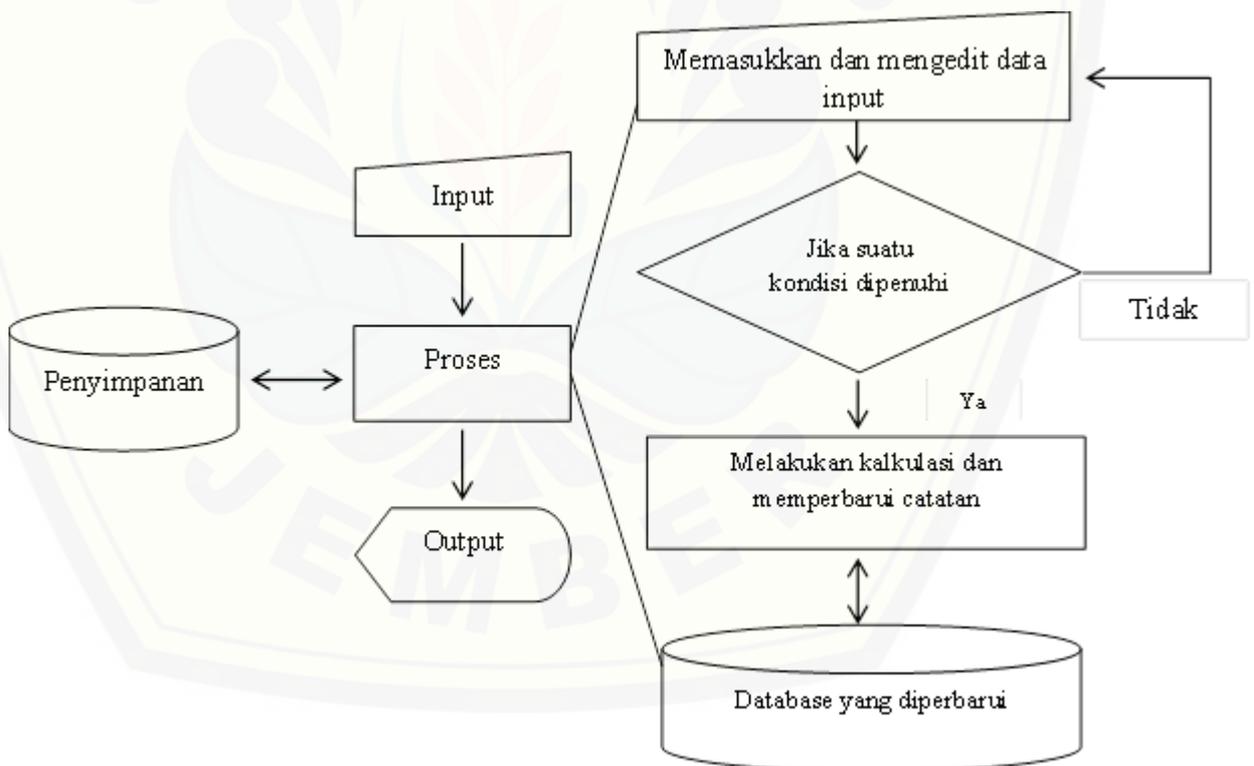
2.1.4.2 Sistem Informasi Taxi Online

Go-jek merupakan perusahaan yang menawarkan jasa transportasi roda dua dan roda empat dengan menggunakan aplikasi dan internet sebagai media penghubung dengan pelanggannya. Go-jek didirikan pertama kali pada 13 Oktober 2010 oleh Nadiem Makarim. Pendirian perusahaan go-jek berawal ketika Nadiem Makarim melihat tukang ojek yang hanya mencari penghasilan dari mangkal di pangkalan ojek. Nadiem Makarim sebagai pengguna ojek melihat peluang yang seharusnya ojek sangat berguna bagi masyarakat jakarta tetapi tidak setiap saat ada, berdasarkan kondisi tersebut Nadiem Makarim memiliki ide untuk membuat layanan yang dapat menyediakan pengemudi ojek setiap saat ada disaat pelanggan membutuhkan. Go-car merupakan moda transportasi darat roda empat yang menggunakan aplikasi online sebagai media penghubung pelanggan dengan mitra driver. Go-car merupakan salah satu layanan yang ditawarkan

perusahaan go-jek. Go car menggunakan kendaraan pribadi atau kelompok yang didaftarkan ke perusahaan go-jek untuk ikut andil dalam dunia bisnis jasa transportasi roda empat di indonesia.

Sistem yang digunakan oleh taxi online khususnya go-car, memiliki syarat dan ketentuan dalam mengambil sebuah pesanan oleh pelanggan yaitu (Gojek,2018) : Pelanggan memesan dengan aplikasi untuk menggunakan jasa kemudian sistem mencari mitra driver terdekat sejauh maksimal 4 km dari titik pelanggan melakukan order. Mitra driver yang berada paling dekat dengan titik pemesanan akan secara otomatis diberi perintah untuk segera menjemput dan mengantar pelanggan. Pencarian mitra driver ketika dalam radius maksimal 4km tidak menemukan mitra driver yang aktif, maka sistem akan dengan otomatis mengirim tanda ke aplikasi mitra driver diluar radius 4km dari pelanggan yang berada dalam kota tersebut bahwa titik dimana pelanggan melakukan pesanan belum menemukan driver dan disarankan untuk mendekat.

Berikut bagan alir dalam sistem pemesanan jasa layanan go-car :



Sumber data : Gojek

- 1) Konsumen yang akan menggunakan jasa taxi online menghidupkan smartponenya dan masuk kedalam aplikasi yang disediakan perusahaan taxi

online. Aplikasi yang online dapat digunakan untuk memesan taxi online dengan cara memilih layanan taxi online, memasukkan alamat penjemputan dan pengantaran, memilih metode pembayaran yang akan digunakan (apakah membayar dengan uang tunai ataukah melalui uang virtual dimasing-masing perusahaan taxi online), kemudian informasi biaya yang harus dikeluarkan telah tertera pada aplikasi dan dilanjutkan dengan klik mulai,

- 2) Aplikasi yang telah menerima perintah dari handphone konsumen kemudian segera memproses menggunakan algoritma yang rumit untuk menemukan driver yang siap dan terdekat dengan konsumen agar segera menjemput dan mengantarkan konsumen,
- 3) Pengemudi yang berhasil mendapatkan pelanggan selanjutnya menghubungi pelanggan mengenai posisi tepat penjemputan, serta mengantar pelanggan ke tempat yang dituju dengan selamat,
- 4) Konsumen yang telah sampai ditujuan diharuskan membayar sesuai harga yang tertera pada aplikasi dan memberikan ulasan perjalanan terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh pengemudi,
- 5) Pengemudi yang telah mengantar pelanggan mendapat hasil pembayaran pelanggan serta menulis ulasan pada aplikasi terkait perjalanan yang telah dilaksanakan untuk menjadi evaluasi pihak aplikator kedepannya.

2.2 Kepuasan Pelanggan

2.2.1 Kualitas Layanan

Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2013:134). Pelayanan yaitu setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Kotler & Keller, 2013:19). Kualitas pelayanan yaitu totalitas yang ditawarkan pihak satu kepada pihak yang lain berbentuk produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan pihak yang menikmati dari hasil totalitas tersebut. Stacie *et al* dalam Risdiyanto (2014:32) menyatakan bahwa beberapa indikator kualitas layanan diantaranya :

- 1) Kecepatan respon (*responsiveness*)

Kecepatan respon yaitu kecepatan dalam menanggapi apa yang diperlukan dan dengan cepat mencari alternatif pilihan yang dibutuhkan.

2) Kemampuan teknik (*technical competence*)

Kemampuan personal seorang teknisi dalam menyelesaikan permasalahan yang muncul secara profesional.

3) Empati (*empathy*)

Pelayanan setelah yang diberikan kepada pelanggan setelah layanan telah diberikan kepada pelanggan.

2.2.2 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen dapat dilihat dengan kinerja yang ditawarkan perusahaan apakah sudah sesuai dengan ekspektasi konsumen atau tidak. Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2013:128). Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi maka pelanggan akan tidak puas, apabila kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan akan puas, dan apabila kinerja melebihi ekspektasi maka pelanggan akan sangat puas. Penilaian pelanggan terhadap kinerja produk tergantung terhadap banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan dengan sebuah merk. Konsumen sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan tentang sebuah produk dengan merk yang sudah mereka anggap positif (Kotler & Keller, 2013:129).

Perusahaan yang baik yaitu perusahaan yang secara sistematis mengukur seberapa baik perusahaan memperlakukan pelanggan dengan mengenali faktor-faktor yang membentuk kepuasan pelanggan serta melakukan perubahan dalam operasi dan pemasaran perusahaan (Kotler & Keller, 2013:129). Perusahaan diharuskan untuk mengerti konsumennya dengan memahami sudut pandang konsumen sebagai pemecahan masalah yang dihadapi konsumen ketika menentukan produk perusahaan mana yang akan konsumen gunakan. Kotler & Keller (2013:140) menyatakan bahwa perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan pelanggan. Pelanggan yang sangat puas biasanya tetap setia untuk waktu yang lebih lama, membeli lagi ketika perusahaan memperkenalkan produk-produk baru dan memperbaiki produk lama, membicarakan hal-hal baik tentang perusahaan dan produknya kepada orang lain, tidak terlalu memperhatikan merk pesaing dan tidak terlalu sensitif terhadap harga, menawarkan ide produk atau jasa kepada perusahaan, dan biaya pelayanannya lebih

mudah dibandingkan dengan mencari pelanggan baru karena transaksi dapat menjadi hal rutin.

Pelanggan merupakan satu-satunya alasan perusahaan membangun pabrik, mempekerjakan karyawan, menjadwalkan rapat, membuat jalur serat optik, atau melibatkan diri dalam aktivitas bisnis apapun karena tanpa pelanggan perusahaan tidak mempunyai bisnis (Kotler & Keller, 2013:134).

Berikut faktor – faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan diantaranya yaitu (Kotler & Keller, 2013:135):

1. *Product quality* (kualitas produk)

Kualitas yaitu totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2013:143). Kualitas produk yaitu segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada konsumen agar dapat dimanfaatkan kemampuannya dalam memuaskan kebutuhan konsumen.

2. *Service quality* (kualitas pelayanan)

Kualitas pelayanan yaitu segala aktivitas yang dilakukan oleh individu seseorang atau sebuah instansi/perusahaan untuk memenuhi tingkat kepuasan dalam memenuhi kebutuhan pelanggannya.

3. *Product design* (desain produk)

Desain produk yaitu usaha kreatif yang dilakukan untuk menggambarkan segala sesuatu yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen agar menarik minat konsumen untuk membeli atau menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan.

4. *Price* (harga)

Harga adalah nilai yang diberikan konsumen sebagai bentuk apresiasi terhadap manfaat yang telah dinikmati.

5. *Trust* (kepercayaan)

Kepercayaan merupakan keyakinan yang tinggi terhadap produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan karena dinilai telah memiliki kualitas dan mampu memuaskan konsumen dalam memenuhi kebutuhannya.

2.3 Penelitian terdahulu

Perkembangan zaman yang begitu cepat menuntut suatu organisasi atau perusahaan untuk bergerak maju meningkatkan kualitas perusahaan dalam mencapai

tujuannya. Sistem informasi merupakan hal yang penting bagi produktivitas perusahaan/organisasi. Dengan terdapatnya sistem informasi yang baik, hubungan antar departemen perusahaan dalam melaksanakan aktivitasnya sehari – hari dapat berjalan secara optimal. Sistem informasi banyak digunakan dalam organisasi maupun sebuah perusahaan. Perusahaan yang memiliki sistem informasi yang baik mampu untuk terus meningkatkan produktivitasnya sehari – hari.

Peneliti tertarik untuk menguji konsistensi hasil penelitian yang dilakukan oleh Khristianto (2011) dengan menggunakan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagai variabel independen dalam penelitian tersebut. Penelitian Khristianto (2011) menggunakan 110 sampel orang yang sering berbelanja online shopping melalui FJB *website* Kaskus.us untuk mengetahui apakah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan. Hasil penelitian yang dilakukan Khristianto (2011) menjelaskan bahwa :

1. Kualitas informasi yang disediakan di website FJB Kaskus mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara langsung, maka semakin tinggi kualitas informasi di website FJB Kaskus akan mengakibatkan semakin tinggi juga kepuasan pelanggan untuk melakukan online shopping di website tersebut.
2. Kualitas Sistem tidak berpengaruh signifikan didalam penelitian tersebut, karena kemungkinan perbedaan pandangan terhadap sistem online shopping yang ditawarkan oleh masing-masing vendor atau portal dinegara maju dengan negara berkembang berbeda. Negara-negara maju dengan fasilitas yang ditawarkan oleh masing-masing vendor atau portal yang tingkat persaingan fasilitas online shopping tinggi, menjadikan pelanggan lebih sensitif terhadap kualitas sistem yang diberikan oleh perusahaan e-Commerce tersebut. Sedangkan di negara berkembang masalah kualitas sistem belum menjadi isu yang sensitif.
3. Kualitas layanan yang disediakan di website FJB Kaskus mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan online shopping.
4. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus. Penelitian tersebut menemukan bahwa semakin tinggi kepuasan yang dimiliki oleh pelanggan online shopping di FJB Kaskus, maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan untuk melakukan online shopping di FJB Kaskus.

5. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan dalam melakukan online shopping di FJB Kaskus. Penelitian tersebut menemukan bahwa semakin berkualitas layanan yang diberikan online shopping di FJB Kaskus, maka semakin tinggi juga loyalitas pelanggan untuk melakukan lagi online shopping di FJB Kaskus.

Peneliti tertarik untuk menguji konsistensi hasil penelitian yang dilakukan oleh Risdiyanto (2014) dengan menggunakan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan sebagai variabel independen dalam penelitian tersebut. Penelitian Risdiyanto (2014) menggunakan semua pengguna sistem informasi klinik pada klinik perigigi dan klinik cosmodent di yogyakarta sebagai sampel penelitian untuk mengetahui apakah kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan dapat mempengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi tersebut. Hasil penelitian yang dilakukan Risdiyanto (2014) menjelaskan bahwa :

1. Kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem seperti kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, kegunaan fitur dan fungsi, serta keamanan pada sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi seperti akurasi informasi, kelengkapan informasi yang disajikan, bentuk output dari informasi yang disajikan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi yang disajikan pada sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan seperti kecepatan respon, kemampuan teknik, dan pelayanan setelahnya pada sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Temuan Penelitian
Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan	<ul style="list-style-type: none"> – Kualitas Informasi (X1) – Kualitas Sistem (X2) – Kualitas Layanan (X3) 	Kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap

<p>Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Dalam Melakukan Online Shopping (Studi Pada Pelanggan Online Shopping Di Forum Jual Beli FJB Kaskus.us Regional Malang (Khristianto, 2011)</p>	<p>–Kepuasan Pelanggan (Y)</p>	<p>kepuasan pelanggan serta kualitas layanan dan kepuasan pelanggan yang tinggi berpengaruh positif untuk mempengaruhi loyalitas pelanggan online shopping di FJB kaskus. Kualitas sistem tidak membawa hal positif terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan, karena kurangnya kesadaran kualitas sistem di negara berkembang</p>
<p>Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem informasi klinik (Risdiyanto, 2014)</p>	<p>–Kualitas Informasi (X1) –Kualitas Sistem (X2) –Kualitas Layanan (X3) –Kepuasan Pengguna (Y)</p>	<p>Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi klinik pada klinik Perigigi dan Klinik Cosmodent</p>

2.4 Pengembangan Hipotesis

2.4.1 Kualitas Sistem dengan Kepuasan Pelanggan

Sistem merupakan serangkaian komponen yang dikoordinasikan untuk mencapai serangkaian tujuan (Krismiaji, 2015:1). Sistem merupakan sekumpulan unsur – unsur tertentu suatu komponen yang saling berinteraksi satu dengan yang lain, saling melengkapi dan berguna bagi para pemakainya dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki organisasi ataupun perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sistem yang baik mampu memisahkan dan mengatur satu fungsi dengan fungsi yang lain tanpa saling menghambat antar fungsi satu dengan yang lainnya. Sistem yang baik membantu menjalankan perusahaan secara optimal dengan memberikan informasi yang bermanfaat pada setiap departemen perusahaan serta mengatur agar segera menyelesaikan

pekerjaannya sesuai permintaan manajemen. Sistem yang berkualitas dapat dinilai melalui beberapa indikator kemudahan penggunaan, mudah dipelajari, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, kegunaan fitur dan fungsi, serta keamanan.

Kepuasan yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2013:128). Kepuasan pelanggan dalam kualitas sistem di penelitian ini yaitu kepuasan yang didapat oleh pelanggan ketika menggunakan aplikasi yang digunakan perusahaan untuk menghubungkan pelanggan dengan mitra drivernya dengan menawarkan keunggulan-keunggulan fitur dan fungsi yang ada didalamnya, apakah sudah membantu mengatasi permintaan pelanggannya atau tidak. Permintaan pelanggan dalam hal ini yaitu apakah ketika permasalahan muncul seperti mitra driver berlaku kasar atau saat ditengah perjalanan mengalami kendala, sistem di aplikasi menyediakan pilihan-pilihan untuk menyelesaikan masalah yang ada. Kepuasan pelanggan lain yang akan dinilai yaitu mengenai sistem yang terdapat dalam aplikasi apakah mampu untuk menyediakan layanan jasa go-car yang cepat segera melayani pelanggan atau tidak.

Penelitian yang dilakukan Khristianto (2011) menjelaskan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dikarenakan pada temuan penelitian bahwa kemungkinan perbedaan pandangan terhadap sistem online shopping yang ditawarkan oleh masing – masing vendor atau portal dinegara maju dengan negara berkembang berbeda. Penelitian yang dilakukan Risdiyanto (2014) menjelaskan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi klinik. Berdasarkan hubungan yang terjadi antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan tersebut, maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

$H_{0(1)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan

$H_{a(1)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan

2.4.2 Kualitas Informasi dengan Kepuasan Pelanggan

Informasi adalah data yang dapat diorganisasikan untuk memenuhi kebutuhan suatu tindakan yang akan digunakan dalam melaksanakan tujuan perusahaan atau organisasi. Informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberikan arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan (Romney dan Steinbart, 2014:4). Informasi dengan kualitas yang baik mampu membantu manajemen untuk mengambil keputusan serta memberikan informasi yang diperlukan terkait kemajuan perusahaan.

Keuntungan informasi meliputi berkurangnya ketidakpastian, peningkatan pengambilan keputusan, dan meningkatkan kemampuan untuk merencanakan dan menjadwalkan aktivitas (Romney dan Steinbart, 2014:4). Karakteristik informasi yang berguna diantaranya yaitu relevan, reliabel, lengkap, tepat waktu, dapat dipahami, dapat diverifikasi, dan dapat diakses.

Kualitas informasi dalam memenuhi kepuasan pelanggan pada penelitian ini yaitu informasi yang dikeluarkan oleh sistem untuk dapat memenuhi permintaan pelanggan go-car dalam mencari informasi seberapa besar biaya yang harus dikeluarkan oleh pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan serta siapa mitra driver yang akan menjemput dan menggunakan kendaraan seperti apa dalam melaksanakan aktivitas usahanya. Informasi yang dihasilkan sistem untuk pelanggan juga bermanfaat untuk memberi tahu kepada pelanggan jumlah maksimal pengguna jasa taxi online. Informasi yang berkualitas juga dibutuhkan mitra driver untuk mengetahui lokasi penjemputan dan pengantaran pelanggan, sehingga kecepatan pelayanan dapat terlaksana dengan baik dan penilaian kinerja dari pelanggan dapat meningkat.

Penelitian yang dilakukan Khristianto (2011) menjelaskan bahwa kualitas informasi yang disediakan di website FJB Kaskus mempunyai pengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap kepuasan pelanggan, sehingga semakin tinggi kualitas informasi di website FJB Kaskus akan mengakibatkan semakin tinggi juga kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan Risdiyanto (2014) menjelaskan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi klinik, hal tersebut ditandai dengan Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas informasi seperti akurasi informasi, kelengkapan informasi yang disajikan, bentuk output dari informasi yang disajikan, ketepatan waktu, dan relevansi informasi yang disajikan pada sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna. Berdasarkan hubungan yang terjadi antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

$H_{0(2)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan

$H_{a(2)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan

2.4.3 Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan

Sistem informasi merupakan alat komunikasi bisnis yang sangat berguna bagi perusahaan. Penerapan sistem informasi pada perusahaan menunjang kinerja dalam perusahaan menjadi lebih optimal. Sistem informasi menyajikan seluruh informasi perusahaan kepada pengguna sistem untuk selanjutnya informasi tersebut didistribusikan sesuai fungsi-fungsi yang terdapat dalam perusahaan. Informasi yang didapat sebagian besar mengandung unsur-unsur informasi keuangan hingga ke tahap perencanaan strategi dan pengambilan keputusan. Pentingnya sistem informasi dalam sebuah perusahaan, membuat sistem informasi banyak diterapkan dalam dunia bisnis sebagai sarana penunjang keberhasilan suatu bisnis. Bisnis pada umumnya merupakan suatu hal yang dilakukan untuk mendapat keuntungan dengan cara melakukan perputaran uang yaitu menjual sebuah barang atau menawarkan jasa dengan harapan pengembalian modal ditambah dengan keuntungan. Proses bisnis yaitu serangkaian aktivitas dan tugas yang saling terkait, terkoordinasi, dan terstruktur yang dilakukan oleh orang, komputer, atau mesin yang dapat membantu mencapai tujuan tertentu suatu organisasi (Romney dan Steinbart, 2014:5). Dengan tujuan untuk meraih keuntungan tersebut, perusahaan melakukan berbagai upaya dalam mengelola keuangannya serta melindungi aset serta modal yang dimiliki perusahaan agar usaha yang berjalan terus sesuai dengan harapan didirikannya perusahaan tersebut.

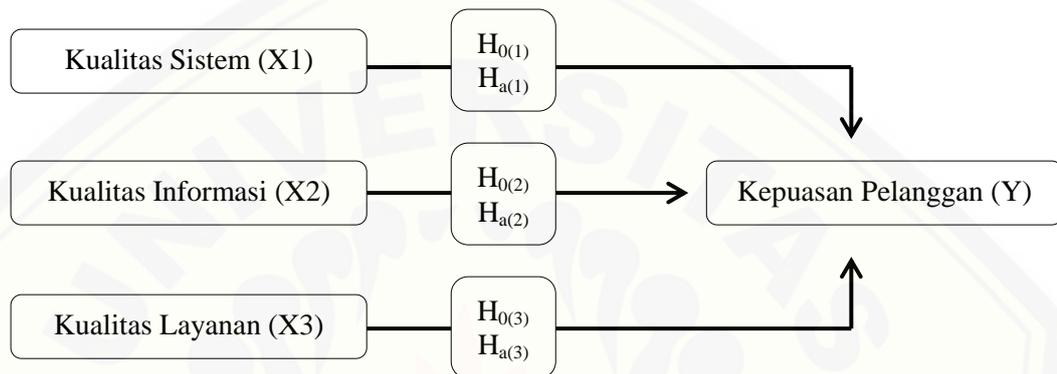
Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat (Kotler & Keller, 2013:134). Kualitas layanan merupakan kualitas yang berhubungan dengan layanan yang diberikan oleh perusahaan go-jek untuk memberikan tanggapan terhadap apa yang dikeluhkan pelanggan yang telah menggunakan jasa go-car, memberikan jawaban atas keluhan pelanggan dengan bahasa dan solusi yang baik didalam menu keluhan pelanggan, memberikan rasa percaya dan keamanan kepada pelanggan, serta mau untuk selalu membantu masalah yang dihadapi pelanggan selama menggunakan jasa yang ditawarkan.

Penelitian yang dilakukan Khristianto (2011) menjelaskan bahwa kualitas layanan yang disediakan di website FJB Kaskus mempunyai pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan dalam melakukan online shopping. Penelitian yang dilakukan Risdiyanto (2014) menjelaskan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan seperti kecepatan respon, kemampuan teknik, dan pelayanan setelahnya pada

sistem informasi klinik memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna. Berdasarkan hubungan yang terjadi antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan maka peneliti merumuskan hipotesis sebagai berikut :

$H_{0(3)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan

$H_{a(3)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan



Hipotesis

1. $H_{0(1)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan
 $H_{a(1)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan
2. $H_{0(2)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan
 $H_{a(2)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan
3. $H_{0(3)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan
 $H_{a(3)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kausalitas dengan jenis studi kasus yang dilaksanakan melalui uji hipotesis. Sanusi (2014:14) menyatakan bahwa desain penelitian kausalitas adalah hubungan sebab-akibat antarvariabel. Penelitian kausalitas bertujuan untuk mengidentifikasi fakta yang ada sebagai variabel yang dipengaruhi dan melakukan penyelidikan terhadap variabel yang mempengaruhi. Penelitian studi kasus merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keadaan saat ini dari subjek yang diteliti serta interaksinya dalam lingkungan. Indriantoro dan Supomo (2010:24) menyatakan bahwa tujuan penelitian studi kasus adalah untuk melakukan penyelidikan secara mendalam mengenai subjek tertentu untuk memberikan gambaran yang lengkap mengenai subyek tersebut.

Analisis dan pengukuran data penelitian ini yaitu menggunakan data berbentuk angka. Jenis penelitian yang menggunakan data berupa angka merupakan penelitian berjenis kualitatif (Siregar, 2013:8). Sangadji dan Sopiah dalam Risdiyanto (2014:38) menyatakan bahwa data yang dinyatakan dalam angka dan dianalisis dengan teknik statistik merupakan penelitian kuantitatif.

3.2 Populasi dan Sampel Penelitian

3.2.1 Populasi Penelitian

Populasi merupakan seluruh karakteristik yang menjadi objek penelitian dimana karakteristik tersebut berkaitan dengan seluruh kelompok orang, peristiwa, atau benda yang menjadi pusat perhatian bagi peneliti (Sarjono dan Julianita, 2013:21). Dalam penelitian ini, populasi yang akan diteliti adalah seluruh pengguna aplikasi go-jek khususnya layanan go-car di wilayah banyuwangi. Pengguna aplikasi go-jek wilayah banyuwangi yaitu sebesar 1231, dan pengguna layanan go-car sebesar 236. Pelanggan layanan go-car tidak semuanya memakai layanan go-car secara rutin, hanya sebesar 105 yang rutin menggunakan layanan go-car selama tiga bulan yaitu bulan Agustus hingga Oktober 2018. Penentuan populasi ini diharapkan mampu mempresentasikan populasi yang lebih besar, sehingga hasil penelitian ini dapat digeneralisasikan dengan baik. Selain

itu, faktor yang mempengaruhi penentuan populasi adalah keterbatasan waktu yang dimiliki oleh peneliti.

3.2.2 Sampel Penelitian

Sampel penelitian adalah bagian dari populasi yang dipercaya dapat mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Sarjono dan Julianita, 2013:21). Metode pemilihan sampel yang digunakan adalah *Random Sampling*. *Random Sampling* merupakan teknik pengambilan sampel yang memberikan kesempatan yang sama kepada setiap anggota yang ada dalam suatu populasi untuk dijadikan sampel (Siregar, 2013:31). Jumlah sampel yang diambil dari populasi jumlahnya tidak sama tetapi sebanding dengan jumlah populasi dengan proporsi sampel yang diambil. Dalam penentuan jumlah sampel digunakan Rumus Taro Yamane :

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan :

- n = Ukuran Sampel
- N = Jumlah Populasi
- d² = Presisi / Persentase Kesalahan (5%)

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} = \frac{105}{105 \cdot 0,05^2 + 1} = 83,168 = 83$$

3.3 Sumber Data Penelitian

Sumber data dalam penelitian ini merupakan sumber data primer. Sanusi (2014:104) menyatakan bahwa data primer adalah data yang pertama kali dicatat dan dikumpulkan oleh peneliti. Data primer dalam penelitian ini berupa opini serta informasi yang diperoleh dengan memberikan kuisisioner dari peneliti. Kuisisioner tersebut disusun dan diberikan kepada responden secara langsung agar pada saat pengisian kuisisioner, responden dapat bertanya langsung pada peneliti mengenai cara pengisian kuisisioner tersebut. Pengisian kuisisioner memerlukan waktu yang relatif lama dimana responden tidak memiliki waktu yang banyak untuk mengisi kuisisioner tersebut, sehingga peneliti diharuskan memberikan waktu lebih kepada responden untuk mengisi kuisisioner.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei. Sanusi (2014: 105) menyatakan bahwa cara survei merupakan cara pengumpulan data dimana peneliti atau pengumpul data mengajukan pertanyaan atau pernyataan kepada responden baik dalam bentuk lisan maupun secara tertulis. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang tidak diadopsi secara penuh dari penelitian – penelitian sebelumnya yang serupa melalui wawancara kuisisioner. Pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan cara memberikan kuisisioner pada responden secara langsung. Peneliti dalam hal ini mengkomunikasikan kuisisioner secara langsung kepada responden agar kuisisioner dapat lebih dimengerti. Kuisisioner diberikan secara langsung kepada responden. Responden diminta untuk mengisi daftar pertanyaan tersebut, kemudian memintanya untuk segera mengembalikannya kepada peneliti setelah diisi oleh responden. Kuisisioner yang telah diisi oleh responden kemudian diseleksi terlebih dahulu sebelum dilakukan pengolahan data.

3.5 Variabel Penelitian

Siregar (2013:10) menyatakan bahwa variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya. Penelitian ini menggunakan dua tipe variabel, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Variabel bebas (*independent variable*) adalah variabel yang mempengaruhi variabel lain. Variabel terikat (*dependent variable*) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lain. Penelitian ini menetapkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan PT. Go-Jek wilayah banyuwangi khususnya layanan go-car sebagai variabel bebas (*independent variable*) yang mempengaruhi variabel terikat (*dependent variable*) yaitu kepuasan pelanggan PT. Go-Jek wilayah banyuwangi

Tabel 3.1 Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel/Dimensi	Indikator
Kualitas Sistem (X_1)	Ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi	Kemudahan penggunaan
		Kemudahan dipelajari
		Kecepatan akses
		Keandalan sistem

	karakteristik produk (DeLone dan Mc Lean dalam Risdiyanto, 2014:28)	Fleksibilitas
		Kegunaan fitur dan fungsi sistem
		Keamanan
Kualitas Informasi (X ₂)	Kualitas informasi yaitu keuntungan yang dihasilkan oleh informasi dikurangi dengan biaya untuk memproduksinya (Romney dan Steinbart, 2014:4)	Relevan
		Dapat dipercaya
		Lengkap
		Tepat waktu
		Mudah dipahami
		Dapat diuji kebenarannya
Kualitas Layanan (X ₃)	Kualitas pelayanan yaitu totalitas yang ditawarkan pihak satu kepada pihak yang lain berbentuk produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan pihak yang menikmati dari hasil totalitas tersebut	Kecepatan respon
		Kemampuan teknik
		Pelayanan setelahnya
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2013:128)	Kualitas produk
		Kualitas pelayanan
		Desain produk
		Harga
		Kepercayaan

3.6 Skala Pengukuran

Penyusunan kuisioner dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Sanusi (2014:59) menyatakan bahwa skala likert adalah skala yang didasarkan pada penjumlahan sikap responden dalam merespon pertanyaan berkaitan indikator-indikator suatu konsep atau variabel yang sedang diukur. Dalam hal ini responden diminta untuk menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap setiap pernyataan. Skala likert dalam penelitian ini digunakan untuk mengukur respon seseorang kedalam 5 poin skala dengan rentang nilai poin 1 menunjukkan respon sangat tidak setuju sampai poin 5 yang menunjukkan respon sangat setuju, serta poin 3 yang menunjukkan respon netral terhadap suatu pernyataan yang diberikan.

Tabel 3.2 Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Konsep Variabel/Dimensi	Indikator	Skala Pengukuran
Kualitas Sistem (X_1)	Ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan karakteristik produk (DeLone dan Mc Lean dalam Risdiyanto, 2014:28)	Kemudahan penggunaan	Ordinal
		Kemudahan dipelajari	Ordinal
		Kecepatan akses	Ordinal
		Keandalan sistem	Ordinal
		Fleksibilitas	Ordinal
		Kegunaan fitur dan fungsi sistem	Ordinal
		Keamanan	Ordinal
Kualitas Informasi (X_2)	Kualitas informasi yaitu keuntungan yang dihasilkan oleh informasi dikurangi dengan biaya untuk memproduksinya (Romney dan Steinbart, 2014:4)	Relevan	Ordinal
		Dapat dipercaya	Ordinal
		Lengkap	Ordinal
		Tepat waktu	Ordinal
		Mudah dipahami	Ordinal
		Dapat diuji kebenarannya	Ordinal
Kualitas Layanan (X_3)	Kualitas pelayanan yaitu totalitas yang ditawarkan pihak satu kepada pihak yang lain berbentuk produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan pihak yang menikmati dari hasil totalitas tersebut	Kecepatan respon	Ordinal
		Kemampuan teknik	Ordinal
		Pelayanan setelahnya	Ordinal
Kepuasan Pelanggan (Y)	Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang	Kualitas produk	Ordinal
		Kualitas pelayanan	Ordinal
		Desain produk	Ordinal
		Harga	Ordinal

	timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan (Kotler & Keller, 2013:128)	Kepercayaan	Ordinal
--	--	-------------	---------

3.7 Pengujian Kualitas Data

3.7.1 Uji validitas Instrumen

Validitas data suatu penelitian dipengaruhi dengan besarnya keakuratan proses pengukuran. Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid tidaknya suatu item pernyataan (Sarjono dan Julianita, 2013:35). Suatu kuisioner dikatakan valid apabila kuisioner tersebut mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan melalui perhitungan koefisien korelasi. Rumus yang digunakan untuk mencari nilai korelasi adalah korelasi *Pearson Product Moment*. Validitas indtrumen ditentukan dengan mengorelasikan antara skor yang diperoleh setiap butir pertanyaan atau pernyataan dengan skor total (Sanusi, 2014:77). Instrumen dapat dinyatakan valid apabila hasil perhitungan koefisien korelasi menunjukkan koefisien korelasi sebesar 0,3 atau lebih (Siregar, 2013:175). *Pearson Product Moment* dirumuskan sebagai berikut :

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan :

- r = Koefisien korelasi
- X = Skor butir
- Y = Skor total butir
- N = Jumlah sampel (responden)

3.7.2 Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur konsisten tidaknya jawaban seseorang terhadap item-item pernyataan di dalam sebuah kuesioner (Sarjono dan Julianita, 2013:35). Keandalan (reliability) suatu pengukuran menunjukkan sejauh mana pengukuran tersebut dilakukan tanpa bias (Sekaran dalam Sarjono dan Julianita, 2013:35). Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik *Cronbach's Alpha*. Sarjono dan Julianita (2013:45) menyatakan bahwa suatu kuesioner dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha* $>0,60$.

3.7.3 Uji Asumsi Klasik

3.7.3.1 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk menguji apakah terdapat interkorelasi atau kolinearitas antar variabel bebas dalam model regresi. Interkorelasi adalah hubungan yang linier atau hubungan yang kuat antara satu variabel bebas atau variabel prediktor lainnya didalam sebuah model regresi. Pendeteksian terhadap multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dari hasil analisis regresi. Jika nilai VIF > 10 maka terdapat gejala multikolinearitas yang tinggi (Sanusi, 2014:136). Multikolinearitas dalam variabel akan mengakibatkan :

1. Estimator masih bersifat BLUE (Best Linear Unbias Estimator), tetapi memiliki varian dan kovarian yang besar sehingga akan sulit dipakai sebagai acuan untuk alat estimasi.
2. Interval estimasi cenderung lebar dan nilai statistik uji T akan kecil. Hal tersebut menyebabkan variabel dependen tidak signifikan secara statistik dalam mempengaruhi variabel independen.

3.7.3.2 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi data yang kita miliki dengan cara membandingkan antara data yang dimiliki dengan data berdistribusi normal yang memiliki mean dan standar deviasi yang sama dengan data yang dimiliki. Pengujian dilakukan dengan cara *Kolmogorof-Smirnov*. Dalam pengujian tersebut jika pengujian menghasilkan angka signifikansi lebih dari 0,05 berarti data tersebut berdistribusi normal, apabila dalam pengujian tersebut pengujian

menghasilkan angka signifikansi kurang dari 0,05 maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

3.7.3.3 Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah masing – masing kesalahan pengganggu mempunyai varian yang berlainan. Pengujian heterokedastisitas dilakukan dengan menggunakan uji glejser. Jika pengujian menghasilkan nilai lebih besar dari 0,05 (5%) maka persamaan regresi tidak mengandung heterokedastisitas(Sanusi, 2014:135).

3.7.4 Pengujian Hipotesis

3.7.4.1 Analisis Regresi Linier Berganda

Hipotesis merupakan kebenaran yang masih diragukan. Hipotesis merupakan salah satu proposisi disamping proposisi-proposisi lainnya (Sanusi, 2014:44). Hipotesis merupakan dugaan sementara yang masih diuji kebenarannya sampai terbukti melalui data yang terkumpul dalam sebuah penelitian. Sanusi (2014:115) menyatakan bahwa teknik analisis data adalah mendeskripsikan teknik analisis apa yang akan digunakan oleh peneliti untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan, termasuk pengujiannya. Data yang dikumpulkan ditentukan oleh masalah penelitian yang sekaligus mencerminkan karakteristik tujuan studi apakah untuk eksplorasi, deskripsi, atau menguji hipotesis. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

1. $H_{0(1)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan
 $H_{a(1)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas sistem dengan kepuasan pelanggan
2. $H_{0(2)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan
 $H_{a(2)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas informasi dengan kepuasan pelanggan
3. $H_{0(3)}$: Tidak terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan
 $H_{a(3)}$: Terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Regresi linear berganda terdiri dari tiga atau lebih variabel. Satu variabel yang berupa variabel terikat diberi simbol (Y) dan variabel kedua yang berupa variabel bebas diberi simbol

(X). Regresi linier berganda menyatakan hubungan kausalitas antara tiga atau lebih variabel dan memperkirakan nilai variabel terikat berdasarkan nilai variabel bebas. Persamaan yang dipergunakan untuk memprediksi nilai variabel (Y) disebut dengan persamaan regresi linear berganda (Sanusi, 2014:131). Model regresi linier berganda ini dirumuskan sebagai berikut :

Keterangan : Y = Kepuasan Pelanggan
X₁ = Kualitas Sistem
X₂ = Kualitas Informasi
X₃ = Kualitas Layanan
a = konstanta
b₁, b₂, b₃ = koefisien regresi
e = variabel pengganggu

3.7.4.2 Uji t (Partial Individual Test)

Uji t dilakukan untuk mengetahui dugaan pengaruh 1 variabel bebas diterima atau tidak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} .

Kriteria dalam uji t sebagai berikut :

1. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima, artinya variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.
2. Jika $t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka H_0 akan diterima dan H_a akan ditolak, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

3.7.4.3 Uji F (Overall Significance Test)

Uji F dilakukan untuk mengetahui dugaan pengaruh 2 variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel terikat diterima atau ditolak. Pengujian dilakukan dengan membandingkan F_{hitung} dengan F_{tabel} .

Kriteria dalam uji F sebagai berikut :

1. Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 akan ditolak dan H_a akan diterima, artinya variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.

2. Jika $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka H_0 akan diterima dan H_a akan ditolak, artinya variabel independen tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara simultan.

3.7.4.4 Nilai R^2 (Koefisien Determinasi)

Sanusi (2014:136) menyatakan bahwa R^2 menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel: X_i ; $i = 1, 2, 3, 4, \dots, k$) secara bersama-sama, artinya seberapa jauh kemampuan variabel independen dalam menerangkan variabel dependen dapat diukur. Nilai koefisien determinasi terletak antara nol dan satu ($0 < R^2 < 1$). Nilai R^2 yang mendekati 0 menunjukkan kemampuan variabel independen sangat terbatas dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dibahas dan dijabarkan dalam bab 4, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas sistem berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan data yang telah dihasilkan $T_{hitung} = 2,986 > T_{tabel} = 1,992$ yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan. Indikator pengukur kualitas sistem seperti kemudahan penggunaan, kemudahan dipelajari, kecepatan akses, keandalan sistem, fleksibilitas, kegunaan fitur dan fungsi sistem, serta keamanan mampu menjelaskan kualitas sistem dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penerimaan hipotesis tersebut didukung dengan hasil validitas dan reliabilitas data serta kenormalitasan data yang dihasilkan. Hasil data tersebut juga dapat dipercaya karena data yang dihasilkan tidak menunjukkan gejala multikolinearitas dan heterokedastisitas dalam hasil pengolahan datanya.
2. Kualitas informasi tidak terdapat pengaruh dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan data yang telah dihasilkan $T_{hitung} = 1,855 \leq T_{tabel} = 1,992$ yang menjelaskan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan. Indikator pengukur kualitas informasi seperti relevan, dapat dipercaya, lengkap, tepat waktu, mudah dipahami, serta dapat diuji kebenarannya tidak mampu menjelaskan kualitas informasi dan tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penerimaan hipotesis tersebut didukung dengan hasil validitas dan reliabilitas data serta kenormalitasan data yang dihasilkan. Hasil data tersebut juga dapat dipercaya karena data yang dihasilkan tidak menunjukkan gejala multikolinearitas dan heterokedastisitas dalam hasil pengolahan datanya.
3. Kualitas layanan berpengaruh positif dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kesimpulan tersebut berdasarkan data yang telah dihasilkan $T_{hitung} = 4,916 > T_{tabel} = 1,992$ yang menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Indikator pengukur kualitas layanan seperti kecepatan respon, kemampuan teknik, serta pelayanan

setelahnya mampu menjelaskan kualitas layanan dan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penerimaan hipotesis tersebut didukung dengan hasil validitas dan reliabilitas data serta kenormalitasan data yang dihasilkan. Hasil data tersebut juga dapat dipercaya karena data yang dihasilkan tidak menunjukkan gejala multikolinearitas dan heterokedastisitas dalam hasil pengolahan datanya.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan taxi online go-car wilayah banyuwangi ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian yang telah ada sebagaimana seharusnya. Penelitian yang dilakukan sesuai prosedur yang ada juga terdapat beberapa keterbatasan yang belum dapat dijangkau oleh peneliti antara lain :

1. Penelitian ini dilaksanakan dengan melihat sudut pandang dari pelanggan dan tanggapan yang diutarakan oleh pelanggan go-car, sehingga tanggapan dari mitra driver sebagai agen dilapangan belum diukur tanggapannya mengenai sistem informasi yang terdapat dalam layanan go-car.
2. Pengumpulan data yang dilaksanakan dengan memberikan kuesioner kepada pelanggan go-car memiliki kendala keterbatasan waktu, sehingga pengisian kuesioner masih belum sempurna. Keterbatasan waktu yang dimaksud yaitu terkadang pelanggan hanya menempuh jarak yang dekat dengan waktu penempuhan yang juga tidak lama, sehingga pengisian kuesioner dilakukan dengan cepat tanpa membaca dengan cermat dan bertanya kepada peneliti. Temuan tersebut dapat dilihat dari hasil pernyataan yang diberikan pelanggan berupa pernyataan yang diisi dengan poin yang sama berulang kali pada setiap butir pernyataan.

5.3 Saran

Penelitian pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan taxi online go-car wilayah banyuwangi ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur penelitian yang telah ada sebagaimana seharusnya. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi :

1. Saran untuk peneliti selanjutnya
 - a) Penelitian dapat dilakukan dengan melihat sudut pandang dari mitra driver layanan go-car
 - b) Penggunaan sistem informasi berupa aplikasi juga dapat diteliti dari segi umur pelanggan.
 - c) Pengaruh psikologi dapat diuji dalam penelitian yang serupa.
 - d) Variabel juga dapat ditambahkan hingga sampai pada loyalitas pelanggan.
2. Saran untuk pengembang sistem layanan go-car
 - a) Memperbaiki perkiraan waktu penjemputan driver ke konsumen dengan menimbang kepadatan arus lalu lintas dan jalan yang dapat ditempuh agar informasi mengenai waktu penjemputan lebih akurat.
 - b) Menambah fitur dan fungsi mengenai perubahan titik antar pelanggan karena menurut keterangan beberapa responden bahwa tempat yang dituju pelanggan masih belum ada atau sudah pindah alamat sehingga titik yang dituju berbeda dengan apa yang diinginkan oleh pelanggan.
 - c) Menambah fitur dan fungsi komunikasi via suara melalui aplikasi go-car karena beberapa pelanggan nomor yang didaftarkan di aplikasi sudah tidak aktif, sehingga keterlambatan penjemputan akibat waktu yang dibutuhkan untuk mengetik pesan sangat lama dan tidak akurat dapat diminimalkan dengan pesan suara.
 - d) Menambah informasi yang dihasilkan seperti foto kendaraan yang dipakai mitra driver agar pelanggan tau mobil dengan bentuk dan warna seperti apa yang akan mengantarnya, karena beberapa pelanggan dengan gangguan penglihatan sering kali tidak melihat plat nomor kendaraan yang dipakai mitra driver go-car.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiyanto, Wilhelmus. 2011. *Pengaruh Motivasi Kerja dan Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan Kabupaten Manggarai – Flores Nusa Tenggara Timur*. Skripsi. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Aripujiono. 2011. *Teknologi Informasi dan Komunikasi*. [serial on line] <https://aripujiono.wordpress.com>. (17 September 2015).
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Dewi, Fera. K. 2014. *Pengaruh Efektivitas Penggunaan dan Kepercayaan atas Teknologi Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individual*. Skripsi. Universitas Jember. Jember.
- Diana, A. & Setiawati, L. 2011. *Sistem Informasi Akuntansi: Perancangan, Proses, dan Penerapan*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Harrison Jr., Horngren, Thomas, dan Suwardy. 2011. *Financial Accounting*. Alih bahasa oleh Gina Gania. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Indriyantoro, Nur., Bambang Supomo, 2010. *Metodologi Penelitian bisnis untuk Akuntansi dan Manajemen*, Edisi Pertama. Yogyakarta : BPFE Yogyakarta.
- Jogiyanto & Abdillah,W. 2010. *Sistem Tatakelola Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Penerbit ANDI Yogyakarta.
- Krismiaji, 2015. *Sistem Informasi Akuntansi*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moehariono. 2012. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. (Edisi Revisi). Jakarta: Rajawali Pers.
- Mulyadi. 2011. *Sistem Akuntansi*. (Edisi Tiga, Cetakan Lima). Jakarta: Salemba Empat.
- O’Bien, James. A. & Marakas, George. M. 2013. *Sistem Informasi Manajemen*. (Edisi Sembilan, Buku Satu). Jakarta : Salemba Empat.
- Permatasari, Mega. A. M. 2012. *Pengaruh Faktor-Faktor Dalam Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Daerah (SIMDA) Keuangan Terhadap Kinerja Pegawai (studi empiris pada Pemerintah Daerah Jember)*. Skripsi. Universitas Jember. Jember.
- Romney, Marshall B. & Steinbart, Paul John. 2014. *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta : Salemba Empat.

Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Sujarweni, V. Wiratna. 2015. *Sistem Akuntansi*. (Cetakan pertama). Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press.

Universitas Jember. 2012. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Universitas Jember*. Jember: Jember University Press.



LAMPIRAN 1

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

LEMBAR KUESIONER

Para Responden yang Terhormat,

Sebelumnya peneliti ucapkan terima kasih sebanyak-banyaknya atas ketersediaan untuk meluangkan waktunya mengisi lembar kuesioner ini.

Adapun peneliti sampaikan bahwa kuesioner ini dibuat oleh:

Nama : Gilang Aulia Rachman
NIM : 110810301123
Jurusan/Fakultas : S1 Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas : Universitas Jember

Kuesioner ini merupakan bagian dari proses pengumpulan data untuk keperluan tugas akhir/skripsi yang berjudul **“PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN TAXI ONLINE GO-CAR WILAYAH BANYUWANGI”**.

Jawaban yang anda berikan tidak akan dinilai sebagai BENAR atau SALAH karena apa yang menjadi kebenaran adalah sesuai dengan yang anda rasakan dan yakini. Data yang diperoleh akan dirahasiakan dan tidak akan disebar luaskan karena hanya akan digunakan untuk keperluan penelitian saja.

Atas kerjasama dan kesediaan Bapak/Ibu dan Saudara/Saudari peneliti sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Dengan hormat,

Gilang Aulia Rachman

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : Laki-laki Perempuan
3. Pekerjaan :

A. DAFTAR PERNYATAAN

Berilah tanda centang (√) pada jawaban yang menurut anda paling sesuai. Semakin setuju anda dengan pernyataan di bawah ini, semakin besar angka yang anda pilih. Sebaliknya, semakin anda tidak menyetujui pernyataan di bawah ini, semakin kecil angka yang anda pilih.

Kualitas Sistem

No.	Daftar Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car sederhana dan mudah digunakan					
2.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car dapat diakses dengan mudah					
3.	Penggunaan aplikasi go-jek dalam layanan go-car sangat mudah untuk dipelajari					
4.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car mudah diajarkan ke orang lain					
5.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car cepat memberi respon					
6.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car jarang mengalami gangguan					
7.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car tidak pernah mengalami error					
8.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car jarang error dan mengalami kerusakan					
9.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car fleksibel (mudah mengganti lokasi tujuan dan penjemputan)					
10.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car memberikan banyak pilihan komunikasi dengan mitra driver					
11.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car memiliki fitur dan fungsi yang					

	lengkap					
12.	Tampilan pada aplikasi go-jek dalam layanan go-car menarik					
13.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car dapat melindungi privasi pelanggan					
14.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car melindungi data uang elektronik pelanggan					

Kualitas Informasi

No.	Daftar Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car memberikan informasi yang lengkap					
2.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car memberikan informasi yang akurat					
3.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car dapat dipercaya					
4.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car dapat dibuktikan kebenarannya					
5.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car lengkap					
6.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car lengkap dan detail					
7.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car cepat didapat					
8.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car terupdate					
9.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car mudah dibaca					
10.	Informasi yang dihasilkan aplikasi					

	go-jek dalam layanan go-car berbentuk baik dan mudah dimengerti					
11.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car sesuai dengan fakta					
12.	Informasi yang dihasilkan aplikasi go-jek dalam layanan go-car dapat dibandingkan dengan kenyataan					

Kualitas Layanan

No.	Daftar Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car menanggapi pelanggan dengan cepat					
2.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car memberikan pilihan solusi dengan cepat					
3.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car memiliki teknisi yang handal dalam memperbaiki masalah					
4.	Aplikasi go-jek dalam layanan go-car mampu memperbaiki error sistem dengan cepat					
5.	Customer service aplikasi go-jek dalam layanan go-car senantiasa mendengarkan permasalahan yang dihadapi pelanggan					
6.	Customer service aplikasi go-jek dalam layanan go-car senantiasa memberikan solusi permasalahan kepada pelanggan					

Kepuasan Pelanggan

No.	Daftar Pernyataan	Sangat Tidak Setuju (1)	Tidak Setuju (2)	Netral (3)	Setuju (4)	Sangat Setuju (5)
1.	Go-jek dalam layanan go-car menjawab transportasi roda empat yang digemari					

2.	Go-jek dalam layanan go-car memberikan kemudahan pelanggan dalam memenuhi kebutuhan transportasi roda empat					
3.	Layanan go-car memberikan pelayanan yang baik					
4.	Go-jek dalam layanan go-car memperhatikan dan membantu pelanggan					
5.	Go-jek dalam layanan go-car menyediakan transportasi roda empat yang nyaman					
6.	Go-jek dalam layanan go-car selalu menjaga kebersihan kendaraannya					
7.	Go-jek dalam layanan go-car menggunakan armada terbaru					
8.	Go-jek dalam layanan go-car menawarkan harga yang terjangkau					
9.	Go-jek dalam layanan go-car mengutamakan keamanan berkendara					
10.	Go-jek dalam layanan go-car selalu menggunakan kecepatan yang wajar					

LAMPIRAN 2

Rekapitulasi Jawaban Responden

1. Rekapitulasi Jawaban Reesponden Kualitas Sistem

No.	X1														ΣX1
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	59
2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	54
3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	50
4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	60
5	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	60
7	5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	63
8	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58
9	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	62
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
11	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	38
12	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	59
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
14	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	53
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	54
16	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	62
17	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	52
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	52
19	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	38
20	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	60
21	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	60
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	68
23	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	66
24	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	52
25	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	52
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
27	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	39
28	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	60
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	61
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
31	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	54
32	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	52
33	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	60
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	55

35	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	39
36	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	3	3	37
37	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	66
38	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	47
39	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	49
40	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	54
41	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	57
42	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	58
43	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	61
44	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	65
45	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	64
46	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	62
47	4	4	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	60
48	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	40
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	60
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	56
51	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	49
52	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	50
53	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	44
54	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	54
55	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	60
56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	52
57	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	65
58	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
59	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44
60	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	4	5	64
61	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	55
62	4	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	52
63	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
64	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	54
65	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	60
66	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	60
67	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	58
68	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	59
69	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	53
70	4	3	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	3	4	55
71	4	3	3	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	56
72	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	60
73	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	38
74	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	52
75	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	68
76	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	67
77	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	61

78	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	57
----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2. Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Informasi

No.	X2												ΣX2
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	50
2	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	58
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	58
5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	46
6	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	5	47
7	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	44
8	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	56
9	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	52
10	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	33
11	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	34
12	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	53
13	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	56
14	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	56
15	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	52
16	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	50
17	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	44
18	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	42
19	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	46
20	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	56
21	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	55
22	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	54
23	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	39
24	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	40
25	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	44
26	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	52
27	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	30
28	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	52
29	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	56
30	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	53
31	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	55
32	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	44
33	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	56
34	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	53
35	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	33
36	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	27
37	5	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	55

38	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	4	51
39	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	57
40	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	53
41	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	54
42	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	53
43	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	55
44	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	57
45	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	51
46	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	51
47	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	42
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	41
49	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	54
50	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	53
51	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	53
52	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	4	55
53	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	41
54	5	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4	4	53
55	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	45
56	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	53
57	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	52
58	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	5	56
59	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	45
60	4	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	55
61	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	50
62	4	5	5	4	5	4	5	4	4	5	4	5	54
63	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	52
64	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5	54
65	4	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	52
66	5	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	54
67	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	57
68	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	44
69	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	50
70	5	5	5	4	5	5	4	4	5	4	4	5	55
71	5	5	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	52
72	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	56
73	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	39
74	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	5	54
75	3	3	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	50
76	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	5	4	54
77	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4	54
78	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	41

3. Rekapitulasi Jawaban Responden Kualitas Layanan

No.	X3						ΣX3
	1	2	3	4	5	6	
1	4	4	5	4	4	4	25
2	4	4	4	4	4	4	24
3	4	3	4	4	4	4	23
4	4	4	4	4	4	4	24
5	3	3	3	4	4	4	21
6	3	4	3	3	4	4	21
7	5	5	4	5	5	5	29
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	5	5	5	5	30
10	3	3	3	3	3	3	18
11	3	3	3	3	3	3	18
12	3	3	4	3	4	4	21
13	4	4	4	4	4	4	24
14	4	4	5	4	4	4	25
15	5	4	4	5	5	5	28
16	5	5	5	5	5	5	30
17	3	3	3	3	3	3	18
18	4	4	4	3	4	4	23
19	4	4	3	3	3	3	20
20	4	4	4	4	5	5	26
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	3	3	4	4	4	21
23	3	4	4	4	4	4	23
24	4	4	4	4	4	4	24
25	5	4	4	4	4	3	24
26	4	5	5	5	5	5	29
27	1	3	3	3	2	3	15
28	4	4	4	3	4	4	23
29	4	4	4	4	4	4	24
30	5	5	5	5	4	4	28
31	5	5	4	4	4	4	26
32	4	4	4	3	3	4	22
33	3	4	4	4	4	4	23
34	5	5	5	5	5	5	30
35	3	3	3	3	3	3	18
36	2	2	2	2	2	3	13
37	4	4	4	5	5	5	27
38	5	5	4	4	3	4	25
39	2	5	5	4	4	4	24

40	4	4	4	4	3	4	23
41	5	3	4	5	5	5	27
42	4	4	4	4	4	3	23
43	4	4	4	4	4	4	24
44	3	3	4	4	3	3	20
45	4	3	3	3	4	4	21
46	4	4	4	4	3	2	21
47	3	4	3	3	3	3	19
48	4	4	3	3	4	3	21
49	4	4	4	4	5	5	26
50	3	3	4	4	4	5	23
51	3	3	3	4	4	4	21
52	4	4	4	4	3	5	24
53	5	4	4	4	4	4	25
54	4	4	4	4	3	4	23
55	5	5	5	5	5	5	30
56	4	4	4	3	4	4	23
57	4	3	4	4	4	4	23
58	3	3	3	4	4	4	21
59	3	3	3	3	3	3	18
60	4	4	4	4	4	3	23
61	5	3	3	4	4	3	22
62	4	4	4	4	3	5	24
63	4	3	3	4	4	4	22
64	4	4	4	4	5	4	25
65	3	3	3	4	4	4	21
66	4	4	4	4	4	5	25
67	2	3	4	4	4	4	21
68	4	4	4	4	4	4	24
69	4	2	4	4	4	4	22
70	3	3	4	4	5	4	23
71	3	3	4	4	4	3	21
72	4	4	4	4	4	4	24
73	3	3	2	2	3	3	16
74	4	3	4	4	4	4	23
75	5	5	5	5	4	4	28
76	3	3	4	4	5	5	24
77	3	3	4	4	4	4	22
78	2	4	4	3	4	4	21

4. Rekapitulasi Jawaban Responden Kepuasan Pelanggan

No.	Y										ΣY
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	45
2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	44
3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	36
4	5	5	4	5	4	4	5	5	5	5	47
5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	38
6	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	44
7	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	47
8	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	45
9	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
10	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	36
11	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	26
12	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	42
13	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	35
14	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	36
15	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	44
16	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	46
17	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
18	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	37
19	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	33
20	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	33
21	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	44
22	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	35
23	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
24	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	45
25	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	45
26	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
27	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	24
28	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	35
29	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	43
30	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	45
31	4	5	5	5	4	4	5	5	4	4	45
32	5	5	4	4	5	4	5	4	5	5	46
33	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	42
34	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	44
35	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	25
36	3	3	2	3	2	3	2	3	3	2	26
37	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	45
38	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49
39	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	46

40	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	43
41	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	46
42	5	4	4	5	4	5	4	4	5	4	44
43	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	46
44	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	43
45	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	46
46	5	4	4	5	4	4	5	5	5	4	45
47	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	33
48	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	35
49	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	43
50	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	36
51	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	36
52	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	36
53	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	38
54	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	42
55	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	49
56	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
57	4	5	5	5	3	5	4	5	5	4	45
58	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35
59	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	35
60	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	46
61	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	46
62	5	4	4	4	4	4	4	5	5	5	44
63	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	44
64	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	44
65	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
66	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	47
67	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	43
68	5	5	4	5	4	5	4	5	5	4	46
69	4	4	5	5	4	5	4	5	4	5	45
70	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	45
71	5	4	4	4	5	5	4	5	4	5	45
72	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	48
73	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	26
74	5	5	5	5	4	4	5	4	5	4	46
75	5	4	5	5	4	4	5	4	5	4	45
76	4	5	5	5	3	4	4	5	4	3	42
77	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	46
78	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	44

LAMPIRAN 3

Uji validitas dan Reliabilitas Instrumen

Tabel uji validitas instrumen

1. Hasil uji validitas variabel Kualitas Sistem

		Correlations				
		Skor Jawaban A	Skor Jawaban B	Skor Jawaban C	Skor Jawaban D	Total Jawaban
Skor Jawaban A	Pearson Correlation	1	,832**	,665**	,548**	,813**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban B	Pearson Correlation	,832**	1	,665**	,548**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban C	Pearson Correlation	,665**	,665**	1	,637**	,709**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban D	Pearson Correlation	,548**	,548**	,637**	1	,712**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78
Total Jawaban	Pearson Correlation	,813**	,795**	,709**	,712**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

2. Hasil uji validitas variabel Kualitas Informasi

		Correlations				
		Skor Jawaban A	Skor Jawaban B	Skor Jawaban C	Skor Jawaban D	Total Jawaban
Skor Jawaban A	Pearson Correlation	1	,807**	,717**	,470**	,809**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban B	Pearson Correlation	,807**	1	,736**	,446**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban C	Pearson Correlation	,717**	,736**	1	,545**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban D	Pearson Correlation	,470**	,446**	,545**	1	,752**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78
Total Jawaban	Pearson Correlation	,809**	,814**	,833**	,752**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Hasil uji validitas kualitas layanan

		Correlations				
		Skor Jawaban A	Skor Jawaban B	Skor Jawaban C	Skor Jawaban D	Total Jawaban
Skor Jawaban A	Pearson Correlation	1	,565**	,480**	,578**	,754**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban B	Pearson Correlation	,565**	1	,667**	,489**	,738**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban C	Pearson Correlation	,480**	,667**	1	,710**	,826**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban D	Pearson Correlation	,578**	,489**	,710**	1	,858**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78
Total Jawaban	Pearson Correlation	,754**	,738**	,826**	,858**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Hasil uji validitas kualitas layanan

		Correlations				
		Skor Jawaban A	Skor Jawaban B	Skor Jawaban C	Skor Jawaban D	Total Jawaban
Skor Jawaban A	Pearson Correlation	1	,502**	,551**	,563**	,802**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban B	Pearson Correlation	,502**	1	,669**	,553**	,786**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban C	Pearson Correlation	,551**	,669**	1	,654**	,801**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	78	78	78	78	78
Skor Jawaban D	Pearson Correlation	,563**	,553**	,654**	1	,768**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	78	78	78	78	78
Total Jawaban	Pearson Correlation	,802**	,786**	,801**	,768**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	78	78	78	78	78

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel uji reliabilitas instrumen

1. Hasil Uji reliabilitas variabel kualitas sistem

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,952	14

2. Hasil uji reliabilitas variabel kualitas informasi

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,944	12

3. Hasil uji reliabilitas variabel kualitas layanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,868	6

4. Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,932	10

LAMPIRAN 4

Uji Asumsi Klasik

1. Uji normalitas

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Kepuasan Pelanggan	,239	78	,098	,836	78	,137

a. Lilliefors Significance Correction

2. Uji multikolinearitas

Coefficients^a

t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B		Correlations			Collinearity Statistics	
		Lower Bound	Upper Bound	Zero-order	Partial	Part	Tolerance	VIF
,618	,538	-5,573	10,586					
2,986	,004	,073	,365	,572	,328	,229	,671	1,491
1,855	,068	-,012	,331	,570	,211	,143	,600	1,667
4,916	,000	,482	1,140	,663	,496	,378	,706	1,415

3. Uji Heterokedastisitas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,610	2,437		1,481	,143
	Kualitas Sistem	,024	,044	,075	,534	,595
	Kualitas Informasi	,032	,052	,093	,627	,533
	Kualitas Layanan	-,146	,099	-,200	-1,472	,145

a. Dependent Variable: RES2

Lampiran 5

Uji Hipotesis

1. Analisis Regresi Linear Berganda

Correlations

		Kepuasan Pelanggan	Kualitas Sistem	Kualitas Informasi	Kualitas Layanan
Pearson Correlation	Kepuasan Pelanggan	1,000	,572	,570	,663
	Kualitas Sistem	,572	1,000	,550	,423
	Kualitas Informasi	,570	,550	1,000	,515
	Kualitas Layanan	,663	,423	,515	1,000
Sig. (1-tailed)	Kepuasan Pelanggan	.	,000	,000	,000
	Kualitas Sistem	,000	.	,000	,000
	Kualitas Informasi	,000	,000	.	,000
	Kualitas Layanan	,000	,000	,000	.
N	Kepuasan Pelanggan	78	78	78	78
	Kualitas Sistem	78	78	78	78
	Kualitas Informasi	78	78	78	78
	Kualitas Layanan	78	78	78	78

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	F Change
1	,750 ^a	,563	,545	4,088	,563	31,782

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

2. Uji f

Model Summary^b

Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change	Durbin-Watson
		F Change	df1	df2		
4,088	,563	31,782	3	74	,000	1,469

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

3. Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,507	4,055		,618	,538
	Kualitas Sistem	,219	,073	,280	2,986	,004
	Kualitas Informasi	,160	,086	,184	1,855	,068
	Kualitas Layanan	,811	,165	,449	4,916	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

3. Nilai R² (Koefisien Determinasi)**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics		
						F Change	df1	df2
1	,750 ^a	,563	,545	4,088	,563	31,782	3	74

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Sistem, Kualitas Informasi

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan