

**PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY
DAN ELECTRONIC SERVICE QUALITY TERHADAP
ELECTRONIC SATISFACTION PADA SISTEM INFORMASI
(Studi Empiris pada Pengguna *E-commerce Marketplace* Tokopedia)**

***THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY
AND ELECTRONIC SERVICE QUALITY TO ELECTRONIC
SATISFACTION ON INFORMATION SYSTEM
(Empirical Study on Tokopedia E-commerce Marketplace Users)***



Oleh
Annisa Dwi Utami
20190410455

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

**PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY
DAN ELECTRONIC SERVICE QUALITY TERHADAP
ELECTRONIC SATISFACTION PADA SISTEM INFORMASI
(Studi Empiris pada Pengguna *E-commerce Marketplace* Tokopedia)**

***THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY
AND ELECTRONIC SERVICE QUALITY TO ELECTRONIC
SATISFACTION ON INFORMATION SYSTEM
(Empirical Study on Tokopedia E-commerce Marketplace Users)***

SKRIPSI

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana pada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas
Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh
Annisa Dwi Utami
20190410455

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PERNYATAAN

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Annisa Dwi Utami

Nomor Mahasiswa : 20190410455

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "**Pengaruh System Quality, Information Quality dan Electronic Service Quality terhadap Electronic Satisfaction**" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 03 Desember 2022


Annisa Dwi Utami

MOTTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lainnya.

(Qs. Al-Insyirah [1]:6-7)

Tapi mereka berencana, dan Allah berencana. Dan Allah adalah sebaik-baiknya perencana

(QS. Ali 'Imran [3]:54)

Sesungguhnya Allah tidak akan merubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang adapada diri mere sendiri

(Qs Ar Ra'd [13]: 11)

Boleh jadi kamu membenci sesuatu padahal itu baik bagimu, boleh jadi kamu menyukai sesuatu padahal itu buruk bagimu. Allah mah mengetahui dan kamu tidak mengetahuinya

(QS Al Baqarah [2]: 216)

Sesuatu tidak akan didapat dengan mudah tanpa adanya derita, entah sesuatu itu berupa kesuksesan di dunis maupun akhirat, kekayaan, kekuasaan ataupun ilmu pengetahuan atau bintang gemilang

(Jalaludin Rumi Dalam Fihi Ma Fihi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji syukur pada Allah SWT yang telah memberikan Kesehatan dan kelancaran serta berkat dukungan dan doa dari orang-orang terkasih akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sehingga saya persembahkan skripsi saya bagi pihak-pihak yang telah berjasa dalam kehidupan penulis selama proses menimba ilmu dan pengalaman di Prodi Manajemen FEB UMY.

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya dalam membantu penulis agar selalu mendapatkan nikmat bahagia dan berkecukupan serta sehat jiwa dan raga sehingga dapat menjalani proses perkuliahan dari awal hingga akhir.
2. Papa, Mama, Mas Ian Mba Opi dan Rayyan sebagai tempat keluh kesah yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, doa serta nasihat kepada penulis di tiap kesempatan baik dalam suka maupun duka.
3. Ibu Ika yang selalu sabar dalam memberikan bimbingan, masukan, serta nasihat kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi berlangsung.
4. Tasya Olivia, Shinta Rara dan Dea Fitriaeni, Nadia Sabilla yang sudah mau menjadi teman terdekat seperjuangan dan menjadi teman gabut, tempat bertukar pikiran juga tempat berkeluh kesah dari tahun 2019. Hadirnya kalian menjadi tutor sebaya dan tidak pernah berhenti memberi semangat antara satu sama lain serta semakin bewarna.
5. Teman-teman anggota seperjuangan YUK BISA YUK yang terdiri dari Affiana, Epit, Aisyah dan Amalia dan Diva yang tak bosan memberikan doa, semangat, dan hal-hal yang positif kepada penulis. Dilancarkan dalam mencari pekerjaan setelah lulus perkuliahan.
6. Teman-teman anggota grup BREEKEKEKEE yang terdiri dari Uput, Dhifa, Roro dan Bungko yang senantiasa menemani penulis sedari duduk di bangku Sekolah Menengah Atas hingga kini masih memberi antusias berupa *support*
7. Teman-Teman lain serta seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih sudah memberikan semangat, doa serta motivasi.
8. Terimakasih sebanyak-banyaknya kepada diri saya sendiri yang telah berjuang keras selama perkuliahan hingga sampai detik ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia, dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Elektonik Pada Sistem Informasi”** Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Rizal Yaya, SE., M.Sc., Ph.D., CA., Akt., CA., CPR. selaku Dekan FEB UMY
2. Ibu Dr. Rr. Sri Handari Wahyuningsih, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen UMY
3. Ibu Dr. Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si. yang dengan penuh pengertian dan kesabaran telah memberikan masukan, motivasi dan bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini.
4. Keluarga dan teman yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, dan kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian karya tulis ini.

Menyadari masih banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik, saran, dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan agar skripsi ini dapat semakin sempurna, akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Yogyakarta, 03 Desember 2022


Annisa Dwi Utami

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Lalar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Teori Keberhasilan Sistem Informasi	8
B. <i>System Quality</i>	10
C. <i>Information Quality</i>	10
D. <i>Electronic Service Quality (E-ServQual)</i>	11
E. <i>Electronic Satisfaction (E-Satisfaction)</i>	12
F. Penelitian Terdahulu	13
G. Pengembangan Hipotesis	13
1. Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	13
2. Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>E-Satisfaction</i>	15
3. Pengaruh E-ServQual terhadap <i>E-Satisfaction</i>	15
H. Model Penelitian	16

BAB III	18
METODE PENELITIAN.....	18
A. Objek dan Subjek Penelitian	18
B. Jenis Data	18
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	18
D. Teknik Pengumpulan Data.....	19
E. Definisi Operasional.....	20
F. Uji Kualitas Instrumen	22
1. Uji Validitas	22
2. Uji Reliabilitas.....	23
G. Analisis Statistik Deskriptif.....	23
H. Uji Asumsi Klasik.....	23
1. Uji Normalitas	23
2. Uji Multikolinieritas	24
3. Uji Heteroskedastisitas	24
I. Analisis Data	24
1. Analisis Regresi Linear Berganda.....	24
J. Uji Hipotesis	25
1. Uji Determinan (R^2)	25
2. Uji Secara Simultan (Uji F).....	26
3. Uji Secara Parsial (Uji T)	26
BAB IV	27
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	27
B. Gambaran Umum Subjek Penelitian.....	28
C. Uji Kualitas Instrumen Penelitian	30
1. Uji Validitas	31
2. Uji Reliabilitas.....	32
D. Analisis Statistik Deskriptif	32
E. Uji Asumsi Klasik.....	35
1. Uji Normalitas	36
2. Uji Multikolinearitas	36
3. Uji Heteroskedastisitas	37

F. Analisis Regresi Linear Berganda.....	37
1. Persamaan Regresi	38
G. Uji Hipotesis	39
1. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R²</i>)	39
2. Uji Secara Simultan (Uji F).....	40
3. Uji Secara Parsial (Uji T)	40
H. Pembahasan.....	41
1. Pengaruh System quality Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	41
2. Pengaruh <i>Information quality</i> Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	42
3. Pengaruh E-ServQual Terhadap <i>E-Satisfaction</i>	43
BAB V.....	45
KESIMPULAN, IMPLIKASI, KETERBATASAN DAN SARAN.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Keterbatasan Penelitian.....	46
C. Implikasi Teoritis	46
D. Implikasi Manajerial	47
E. Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Peringkat <i>E-commerce</i> di Indonesia.....	2
Gambar 2.1 Model Penelitian Keberhasilan SI.....	9
Gambar 2.2 Model Penelitian	16

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	13
Table 3.0 Skala Pengukuran.....	19
Tabel 3.1 Definisi Operasional	20
Tabel 4.1 Profil Responden.....	29
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas.....	31
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas	32
Tabel 4.4 Penilaian Deskriptif.....	33
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif <i>System Quality</i>	33
Tabel 4.6 Hasil Statistik Deskriptif <i>Information Quality</i>	34
Tabel 4.7 Hasil Statistik Deskriptif E-ServQual	35
Tabel 4.8 Hasil Statistik Deskriptif <i>E-Satisfaction</i>	35
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas	36
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas	37
Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas	37
Tabel 4.12 Hasil Persamaan Regresi.....	38
Tabel 4.12 Hasil Uji T.....	40