

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER E-SATISFACTION
(Studi pada Sistem Ticketing Pesawat Online Traveloka)**

***THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, AND
E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER E-SATISFACTION
(A Study on the Traveloka Online Aircraft Ticketing System)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

TRYAN APRILIANO PURNAMA

20150410192

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
E-SERVICE QUALITY TERHADAP CUSTOMER E-SATISFACTION
(Studi pada Sistem Ticketing Pesawat Online Traveloka)**

***THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY, AND
E-SERVICE QUALITY ON CUSTOMER E-SATISFACTION
(A Study on the Traveloka Online Aircraft Ticketing System)***

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

TRYAN APRILIANO PURNAMA

20150410192

PRODI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA

2021

PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : Tryan Apriliano Purnama

NIM : 20150410192

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul “**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER E-SATISFACTION* (Studi pada Sistem Ticketing Pesawat Online Traveloka)**” tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat tertulis 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 untuk dibatalkan.

Yogyakarta, 16 juli 2021



Tryan Apriliano Purnama

MOTTO

Barangsiapa mengenal dirinya, maka dia telah mengenal Tuhannya.

Tiada daya upaya dan kekuatan melainkan kehendak Allah.

Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha
Melihat apa yang kamu kerjakan.

(QS. Al-Hadid [57] : 4)

Kebahagiaan terletak pada kemenangan memerangi hawa nafsu dan
menahan kehendak.

(Imam al-Ghazali)

Barangsiapa yang telah merasakan dia akan mengerti, dan
barangsiapa yang tidak merasakan dia tidak akan mengerti.

(Ibnu Arabi)

Ilmu seperti udara, ia begitu banyak di sekeliling kita. Kamu bisa
mendapatkannya dimanapun dan kapanpun.

(Socrates)

Belajar untuk tidak mempunyai keinginan, karena keinginan yang
tidak terwujud akan mewujudkan kesakitan.

(RK)

PERSEMBAHAN

Karya tulis skripsi ini dipersembahkan kepada :

1. Keluarga tercinta, orang tua saya Ibu Eni Suryani, Kakak saya Andita Putri Purnama dan Wiki Kemawisda Purnama serta Adik saya Muhammad Taufiq Purnama. Terimakasih atas segala doa, dukungan, semangat dan kasih sayang dari kalian yang tiada putus-putusnya hingga saat ini.
2. Kakek, nenek, paman, tante, sepupu, ipar, keponakan, dan semua keluarga besar saya yang telah memberi pesan maupun kesan dalam hidup saya.
3. Dosen pembimbing skripsi Bapak Punang Amaripuja yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya dalam membimbing saya hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Nyemas Sindya Utari yang selalu mensupport dan mendoakan dari awal hingga akhir sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
5. Semua guru semasa hidup saya, tanpa mereka saya tidak akan pernah sadar akan pentingnya sebuah ilmu untuk menjalani kehidupan.
6. Teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang tidak bisa saya jabarkan nama-namanya. Terimakasih kepada kalian yang telah menjadi tempat berbagi suka, duka, dan cerita.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh antar variabel kualitas informasi terhadap *customer e-satisfaction* , kualitas sistem terhadap *customer e-satisfaction* , dan *e-service quality* terhadap *customer e-satisfaction*.

Penelitian ini dilakukan pada pengguna e-commerce traveloka khususnya pembelian tiket pesawat dengan jumlah sampel 125 responden dengan teknik *purposive sampling* dengan *Software SPSS 21.0 for Windows*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer e-satisfaction*, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer e-satisfaction*, dan *e-service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer e-satisfaction*.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas sistem, *E-service Quality*, *Customer E-satisfaction*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the variables of information quality on customer e-satisfaction, system quality on customer e-satisfaction, and e-service quality on customer e-satisfaction.

This research was conducted on traveloka e-commerce users, especially airline ticket buyers with a sample size of 125 respondents with a purposive sampling technique with SPSS 21.0 software for Windows.

The results of this study indicate that information quality has a positive and significant effect on customer e-satisfaction, system quality has a positive and significant effect on customer e-satisfaction, and e-service quality has a positive and significant effect on customer e-satisfaction.

Keywords: Information Quality, System Quality, E-service Quality, Customer E-satisfaction

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. atas berkat, rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN *E-SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER E-SATISFACTION* (Studi pada Sistem Ticketing Pesawat Online Traveloka)” dengan baik. Tidak lupa sholawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan besar Baginda Nabi Muhammad Saw. yang telah mengantarkan umat dari jalan yang gelap menuju terang benderang.

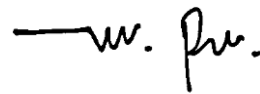
Penulis menyadari bahwa dalam proses penulisan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kendala, tetapi Alhamdulillah dapat terselesaikan juga. Pada kesempatan kali ini penulis menghaturkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Retno Widowati, Dra. M.Si., Ph.D. selaku Kepala Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Punang Amaripuja, SE., ST., M.IT selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan kesabarannya membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Semua pihak yang telah terlibat dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis sadar bahwa dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 16 juli 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'w. pu.', with a horizontal line extending to the left.

Tryan Apriliano Purnama

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
INTISARI.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	7
A. Landasan Teori.....	7
B. Hasil Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis Penelitian.....	21
D. Model Penelitian	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Objek dan Subjek Penelitian	27
B. Jenis Data	27
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	27
D. Teknik Pengumpulan Data.....	28

E. Definisi Operasional Variabel Penelitian	29
F. Uji Kualitas Instrumen.....	32
G. Analisis Asumsi Klasik.....	33
H. Analisis Data (Uji Hipotesis)	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	39
A. Karakteristik Responden	39
B. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	42
C. Analisis Asumsi Klasik	45
D. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	47
E. Pembahasan	50
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	55
A. Kesimpulan	55
B. Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN.....	61

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. 1 Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Pelanggan <i>E-Commerce Ticketing</i> Pesawat	39
Tabel 4. 2 Usia Pelanggan <i>E-Commerce Ticketing</i> Pesawat	40
Tabel 4. 3 Pendidikan Pelanggan <i>E-Commerce Ticketing</i> Pesawat	40
Tabel 4. 4 Pekerjaan Pelanggan <i>E-Commerce Ticketing</i> Pesawat	41
Tabel 4. 5 Frekuensi Pembelian Pelanggan <i>E-commerce Ticketing</i> Pesawat	42
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Variabel Penelitian	43
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Variabel Penelitian	44
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalits	45
Tabel 4. 9 Hasil Uji Multikolinearitas.....	46
Tabel 4. 10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Penelitian	25
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 2. Hasil Kuesioner	67
Lampiran 3. Karakteristik Responden.....	71
Lampiran 4. Uji Normalitas	73
Lampiran 5. Uji Multikolinearitas	74
Lampiran 6. Hasil Heterokedastisitas	75
Lampiran 7 Uji Regresi Berganda.....	76