

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
ZOOM MEETING DIMASA PANDEMI COVID-19
(STUDI PADA MAHASISWA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PONOROGO)**



SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi tugas dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo**

Nama : Ari Wahrudy

NIM : 17414336

Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi Zoom Meeting dimasa pandemi Covid-19 (Studi Pada Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo)

Nama : Ari Wahrudy

NIM : 17414336

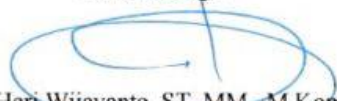
Tempat, Tanggal Lahir : Pacitan, 18 Desember 1997

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorog

Ponorogo,

Pembimbing I



(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.)
NIDN. 0025057401

Pembimbing II



(Edi Santoso, S.E. MM)
NIDN. 0711037401

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si)
NIP. 19760508 200501 11

Dosen Penguji

Ketua



(Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom.)
NIDN. 0025057401

Sekretaris



(Drs. Setyo Adji, MM)
NIDK. 8856080018

Anggota



(Naning Kristiyana, SE., MM.)
NIDN. 0721117501

RINGKASAN

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ZOOM MEETING DIMASA PANDEMI COVID-19

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi zoom meeting dimasa pandemi covid-19. Objek dalam penelitian ini adalah sistem aplikasi zoom meeting, dan subjek penelitian ini adalah mahasiswa manajemen angkatan 2017 Universitas Muhammadiyah Ponorogo sebagai pengguna sistem aplikasi zoom meeting, dengan jumlah populasi sebanyak 72 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan angket/kuesioner. Tahapan pengujian yang digunakan meliputi uji instrumen, Asumsi klasik, uji koefisien determinasi dan uji hipotesis. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan: (1) Kualitas sistem memiliki Pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem aplikasi zoom meeting dengan kuat sebesar 14,9%, (2) Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem aplikasi zoom meeting dengan kuat sebesar 38,4%, Kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna pada sistem aplikasi zoom meeting dengan kuat sebesar 29%.

Kata Kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF THE ZOOM MEETING APPLICATION DURING THE COVID-19 PANDEMIC

This study aims to determine the effect of system quality, information quality, service quality on user satisfaction of the Zoom Meeting application during the covid-19 pandemic. The object in this study is the zoom meeting application system, and the subject of this research is the 2017 class of management students of Muhammadiyah University of Ponorogo as users of the zoom meeting application system, with a population of 72 people. The data collection technique used is by using a questionnaire. The testing stages used include instrument testing. Classical assumptions, coefficient of determination test and hypothesis testing. The analysis used in this study is multiple linear regression analysis.

Based on the result of the study, it can be concluded: (1) The quality of the system has a positive and significant influence on the Zoom Meeting application system with a strong 14,9%, (2) The quality of information has a positive and significant influence on user satisfaction on the application system. Zoom Meeting with a strong 38,4% service quality has a positive and significant influence on user satisfaction on the Zoom Meeting application system with a strong 29%

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu terpanjatkan kepada Allah SWT Yang Maha Esa atas segala rahmat, taufiq, ridho serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Zoom Meeting dimasa Pandemi Covid-19”.

Penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini diajukan kepada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana program strata satu (S-1) Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan berbagai pihak yang telah membantu, memberi saran, memotivasi, dan memberikan bimbingan ilmu. Dalam kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Naning Kristiyana, SE., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Bapak Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom dan Bapak Edi Santoso, S.E. MM selaku dosen pembimbing I dan II yang penuh kesabaran dan keikhlasan dalam membimbing, mengarahkan, membantu dan memberi nasehat dan saran yang membangun dalam proses penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Ibu Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan dan mengajarkan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.

5. Kedua orang tua, kakak dan seluruh keluarga tercinta yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang, senantiasa mendoakan, memberi motivasi dan support yang besar dalam kelancaran menuntut ilmu.
6. Sahabat serta teman-teman kelas Manajemen 8A yang telah memberikan semangat, motivasi, bantuan dan kenangannya selama menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh teman-teman seperjuangan program studi Manajemen yang telah meluangkan waktu membantu menyelesaikan tugas penelitian ini
8. Semua pihak yang telah banyak membantu dan tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha sebaik mungkin, namun penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini, untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan laporan ini. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Ponorogo,

Penulis

Ari Wahrudy
17414336

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadiran Allah SWT yang selalu memberikan kasih-sayang serta rahmat-Nya, memberikan kemudahan kepada penulis. Sholawat beserta salam selalu penulis sampaikan kepada tokoh panutan Nabi Muhammad S.A.W. Dari lubuk hati terdalam penulis persembahkan skripsi ini kepada :

1. Pertama saya tujukan rasa puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan ridho, kesehatan, kekuatan, kelancaran dan kemudahan dalam proses penyelesaian skripsi ini dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW yang menjadi khalifah dan suri tauladan yang menjadi inspirasi dan memotivasi penulis untuk terus berusaha dan introspeksi diri agar menjadi pribadi yang lebih baik.
3. Bapak Dr. Hadi Sumarsono, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
4. Ibu Naning Kristiyana, S.E., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
5. Bapak Dr. Heri Wijayanto, S.T., M.M., M.Kom selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberi ilmu pengetahuan, saran, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Edi Santoso, S.E. MM selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberi ilmu pengetahuan saran, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi.
7. Kedua orang tua, kakak dan seluruh keluarga tercinta, saya ucapkan terimakasih banyak atas doa, motivasi dan support yang selalu diberikan.
8. sahabat dan teman-teman Manajemen 8A yang telah memberikan support, bantuan dan motivasi sehingga dapat terus berusaha bersama-sama.

9. Almamaterku tercinta Universitas Muhammadiyah Ponorogo, khususnya kepada Fakultas Ekonomi Prodi Manajemen. Sekaligus teman-teman Prodi Manajemen angkatan 2017 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang tak henti-hentinya memberikan semangat dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.



MOTTO

“Ilmu itu lebih baik daripada harta. Ilmu menjaga engkau dan engkau menjaga harta.

Ilmu itu penghukum (hakim) dan harta terhukum. Harta itu kurang apabila dibelanjakan, tetapi ilmu bertambah bila dibelanjakan.”

(Ali bin Abi Thalib)

“Stay hungry, stay foolish.”

(Steve Jobs)



PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR

KODE ETIK PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya sendiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu Instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Ponorogo,

Penulis



Ari Wah Rudy

17414336

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan	i
Ringkasan.....	ii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Persembahan.....	vi
Motto.....	viii
Pernyataan Tidak Melanggar Kode Etik Penelitian.....	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel.....	xiii
Daftar Gambar	xiv
Daftar Lampiran.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	10
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	12
1. Manajemen Pemasaran	12
2. Bauran Pemasaran.....	12
3. Perilaku Konsumen.....	15
4. Aplikasi Zoom Meeting	18
5. Metode DeLone and McLean	23
6. Kualitas Sistem	24

7. Kualitas Informasi.....	26
8. Kualitas Layanan	29
9. Kepuasan Pengguna.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	32
C. Kerangka Konseptual.....	33
D. Hipotesis	34

BAB III METODE PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	37
B. Jenis Penelitian	37
C. Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel	38
D. Sumber Data	40
1. Data Primer	40
2. Data Sekunder.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	41
1. Kuesioner	41
F. Definisi Operasional Variabel	43
G. Metode Analisis Data.....	44
1. Uji Instrumen	44
2. Uji Asumsi Klasik.....	46
3. Teknik Analisis Data	47
4. Hipotesis	48

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	41
1. Sejarah Singkat Perusahaan	50

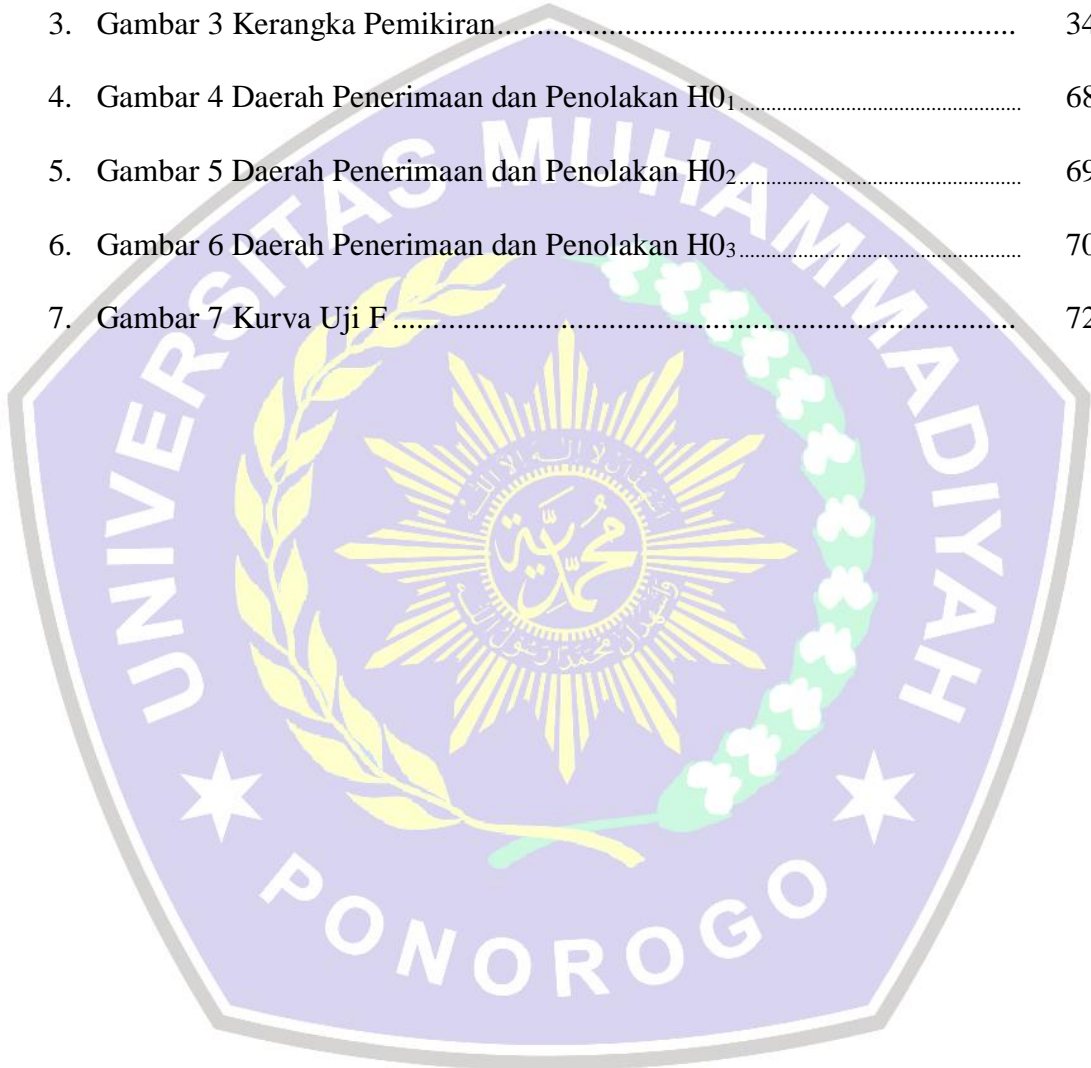
2. Gambaran Umum Responden.....	53
3. Deskripsi Jawaban Responden.....	54
4. Uji Instrumen	58
5. Uji Asumsi Klasik.....	61
6. Teknik Analisis Data	63
7. Uji Hipotesis	67
B. Pembahasan Hasil Penelitian	73
1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna.....	73
2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna.....	74
3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	75
4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
Daftar Pustaka.....	80

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1 Penelitian Terdahulu	32
2. Tabel 2 Skala Likert.....	42
3. Tabel 3 Definisi Operasional Variabel	43
4. Tabel 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
5. Tabel 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	54
6. Tabel 6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem.....	55
7. Tabel 7 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi ...	56
8. Tabel 8 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	57
9. Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	58
10. Tabel 10 Hasil Uji Validitas	59
11. Tabel 11 Hasil Uji Reliabilitas.....	60
12. Tabel 12 Hasil Uji Normalitas	61
13. Tabel 13 Hasil Uji Multikolinieritas	62
14. Tabel 14 Hasil Uji Heterokedastisitas	63
15. Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	64
16. Tabel 16 Hasil Koefisien Determinasi.....	66
17. Tabel 17 Hasil Uji T	67
18. Tabel 18 Hasil Uji F.....	71

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 1 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 1992	23
2. Gambar 2 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean 2003	24
3. Gambar 3 Kerangka Pemikiran.....	34
4. Gambar 4 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0_1	68
5. Gambar 5 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0_2	69
6. Gambar 6 Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0_3	70
7. Gambar 7 Kurva Uji F.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	82
2. Lampiran 2 Data Tabulasi.....	87
3. Lampiran 3 r-Tabel	95
4. Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	99
5. Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	103
6. Lampiran 6 t-Tabel.....	104
7. Lampiran 7 f-Tabel	106
8. Lampiran 8 Hasil Regresi Linier Berganda, Koefisien Determinasi, Uji t, Uji F.....	108
9. Lampiran 9 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	109
10. Lampiran 10 Surat Pengajuan Penelitian.....	111
11. Lampiran 11 Data Jumlah Mahasiswa.....	112
12. Lampiran 12 Berita Acara.....	113