

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN
APLIKASI *GRAB BIKE* DI PONOROGO**



SKRIPSI

Nama : Dimas Aprilianto

NIM : 16414000

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2021

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNAAN
APLIKASI *GRAB BIKE* DI PONOROGO**



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

Nama : Dimas Aprilianto
NIM : 16414000
Program Studi : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

2021

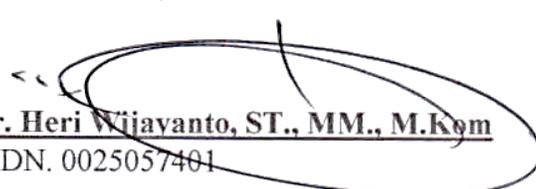
HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Grab Bike* Ponorogo
Nama : Dimas Aprilianto
NIM : 16414000
Tempat, Tanggal Lahir : Madiun, 23 April 1996
Program Studi : Manajemen

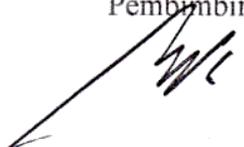
Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diujikan guna memperoleh Gelar Sarjana Program Strata (S-1) Pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo ,

Pembimbing I

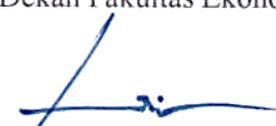

Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 0025057401

Pembimbing II


Edi Santoso, SE., MM
NIDN. 0711037401

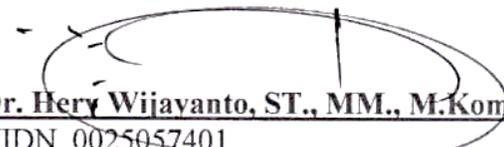
Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi


Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIK. 19760508 200501 11

Dosen Penguji :

Penguji I


Dr. Hery Wijayanto, ST., MM., M.Kom
NIDN. 0025057401

Penguji II


Siti Chamidah, SE. M.Si
NIDN. 0019057101

Penguji III


Fery Setiawan, SE., MM
NIDN. 0720128904

ABSTRAK

Kemajuan Teknologi saat ini memang telah membantu banyak orang di dunia termasuk di Indonesia. Hampir dikeseluruhan lini kehidupan segala sesuatunya telah memanfaatkan teknologi dan akses internet tak terkecuali sarana transportasi, salah satu bentuk transportasi yang marak dan telah hadir baik perkotaan maupun pedesaan yaitu ojek online. Salah satunya grab bike. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi grab bike di ponorogo. Penelitian ini menggunakan metode *non probability sampling* yang mana pengambilan sampel dalam penelitian ini berdasarkan kriteria yang di tentukan peneliti. Pengambilan data pada penelitian ini menggunakan data primer, dimana pengambilan data menggunakan kuesioner yang disebarakan pada pengguna aplikasi grab bike di ponorogo. Jumlah sampel yang datanya berhasil diolah yaitu 97. Secara parsial dalam hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi grab bike di ponorogo, kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi grab bike di ponorogo, kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi grab bike di ponorogo, dan secara simultan pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi grab di ponorogo.

Kata kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, kualitas layanan dan kepuasan konsumen

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik, hidayah, serta karunianya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “pengaruh kualitas sistem,kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan penggunaan aplikasi grab bike di ponorogo” dengan baik dan lancar. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW, keluarga dan para sahabat. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Peneliti menyadari selama proses penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

Kedua Orang Tua tercinta yang selalu merawat dengan penuh kasih sayang, serta memberikan doa, motivasi, semangat, dan dukungan secara penuh kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

1. Dr. Happy Susanto, M.A selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada saya untuk menyelesaikan program Srata 1 pada Program Studi manajemen Fakultas Ekonomi di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Hadi Sumarsono S.E, M.Si, selaku Dekan fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk melaksanakan skripsi sehingga skripsi ini selesai.

3. Naning Kristiyana S.E, selaku Ketua Program Studi S1 manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah memberikan arahan, kesempatan, sekaligus fasilitas untuk melaksanakan skripsi sehingga skripsi ini selesai.
4. Dr. Heri Wijayanto MM, selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dalam kesibukannya untuk memberikan bimbingan, pengarahan, ilmu pengetahuan dan selalu teliti selama proses penyusunan skripsi sehingga skripsi ini bisa terselesaikan dengan hasil yang baik.
5. Edi Santoso SE,MM selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan semangat, bimbingan, selalu sabar, dan petunjuk guna terselesaikannya skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat luas dan pengalaman yang begitu berharga kepada peneliti selama belajar di Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
7. Bapak dan Ibu karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, yang telah memberikan kesediannya untuk membantu peneliti dalam mengurus segala kebutuhan baik itu administrasi ataupun yang lainnya.
8. Untuk sahabat-sahabat Program Studi SI manajemen angkatan 2016, khususnya untuk ria puspitasari, windi, nanang zamroni, Chucuk dan kelas manajemen A atas bantuan, semangat, dan kerjasamanya selama ini.
9. Teman-teman kost jonatan, dan grub pemuda ubur-ubur desa dagangan terima kasih atas semangat dan dukungannya.
10. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu dan memberi masukan dan inspirasi bagi penulis.

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR
KODE ETIK PENELITIAN

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

Ponorogo, 04 Januari 2021



(Dimas Aprilianto)
NIM. 16414000

MOTTO

ELENG KUAT SLAMET

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Daftar Isi	ii
Daftar Gambar	
Daftar Tabel	
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Landasan	7
B. Penelitian Terdahulu	22
C. Kerangka	24
D. Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
1. Ruang Lingkup Penelitian	28
2. Populasi Dan Sampel Penelitian	28
3. Metode Pengambilan Data	30
4. Definisi Operasional Variabel	33
5. Metode Analisis Data	39
6. Uji Asumsi Klasik	41
7. Alat Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	47
A. Hasil Penelitian	47
B. Pembahasan	65
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	24
Gambar 4.1 Daerah penerimaan dan penolakan H_1	63
Gambar 4.2 Daerah penerimaan dan penolakan H_2	64
Gambar 4.3 Daerah penerimaan dan penolakan H_3	64

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian	24
Tabel 4.1 Umur Responden	48
Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden	48
Tabel 4.3 Pekerjaan Responden	49
Tabel 4.4 Frekuensi Pemesanan Responden	49
Tabel 4.5 Jawaban Responden Tentang Kualitas Sistem (X1)	50
Tabel 4.6 Jawaban Responden Tentang Kualitas Informasi (X2).....	51
Tabel 4.7 Jawaban Responden Tentang Kualitas Layanan (X3)	52
Tabel 4.8 Jawaban Responden Tentang Kepuasan Pengguna (Y).....	53
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X1)	55
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3)	56
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (Y).....	56
Tabel 4.13 Hasil Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.14 Regresi Linear Berganda.....	59
Tabel 4.15 Koefisien Determinasi (R ²)	61
Tabel 4.16 Hasil Uji F	61
Tabel 4.17 Hasil Uji t	62