

PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA BRIMO DI PONOROGO)



SKRIPSI

Nama : Yuyun Mu'alifah

NIM : 18414878

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
(STUDI KASUS PADA NASABAH PENGGUNA BRIMO DI PONOROGO)



SKRIPSI

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 : Yuyun Mu'alifah

NIM : 18414878

Program Studi : Manajemen

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan
(Studi Kasus pada Nasabah Pengguna BRImo di Ponorogo)

Nama : Yuyun Mu'alifah

NIM : 18414878

Tempat, Tanggal Lahir : Ponorogo, 28 September 1999

Program Studi : Manajemen

Isi dan format telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk menyusun skripsi pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo, 12 Agustus 2024

Pembimbing I

Pembimbing II


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


Diana Pramudya Wardhani, SE., MM
NIDN. 0709048305

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Hadi Sumarsono, SE., M.Si
NIP. 19760508 200501 1 002

Dosen Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota


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


Dwi Warni Wahyuningsih, SE., MM
NIDN. 0710048902


Titis Purwaningrum, SE., M.MA
NIDN. 0704047001

RINGKASAN

PENGARUH SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, DAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi Kasus pada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo)

Teknologi informasi kini banyak mempermudah aktivitas terhadap organisasi. Teknologi informasi dapat memberikan nilai tambah bagi organisasi jika didesain menjadi sistem informasi yang efektif sehingga menjadi sistem informasi yang berkualitas. Tujuan dari penelitian ini yaitu guna mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo.

Sampel dari penelitian ini merupakan nasabah Bank BRI pengguna Brimo di Ponorogo dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan sampel sebanyak 96 responden. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS 25. Penelitian ini menghasilkan uji parsial (t) adalah sebagai berikut *System Quality* (X1) = 0,026, *Information Quality* (X2) = 0,002, dan *Service Quality* (X3) = 0,000.

Kata Kunci : *System Quality*, *Information Quality*, *Service Quality*, Kepuasan Pelanggan

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karuniaNya sehingga dapat terselesaikannya skripsi dengan judul **“Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna Brimo di Ponorogo)”** sebagai salah satu persyaratan akademis dalam rangka menyelesaikan program sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam skripsi ini dijabarkan analisa mengenai variabel *System Quality* (X1), *Information Quality* (X2), dan *Service Quality* (X3), terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Sehingga nantinya dapat dipergunakan sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan pada aplikasi BRImo.

Keberhasilan skripsi ini tentu saja tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu saya ingin mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr.Hadi Sumarsono, SE., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Bapak Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.
3. Ibu Diana Pramudya Wardhani ,SE, MM Selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk, bantuan dan koreksi serta saran hingga dapat terselesikannya skripsi ini.

4. Bapak dan ibu dosen serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang senantiasa memberikan saran dan membantu dalam segala kebutuhan administrasi.
5. Kedua orang tua saya yang saya hormati dan sayangi, yang selalu memberikan dukungan baik secara moril maupun materil. Sangat besar harapan peneliti untuk bisa membanggakan dan membahagiakan beliau.

Semoga Allah SWT memberikan balasan pahala atas segala amal yang telah diberikan dan semoga skripsi ini berguna baik bagi diri saya sendiri maupun bagi pihak lain yang memanfaatkannya.

Ponorogo, 5 Juni 2022



Yuyun Mu'alifah
NIM. 18414878

PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN

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 pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan dan sepanjang sepengetahuan 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.

Ponorogo 8 Desember 2023



ruyun mu'alifah
NIM. 18414878

PERSEMBAHAN

Tidak ada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Bismillahirrahmaanirrahiim, skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan serta pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang yang paling berjasa dalam hidup saya, Bapak Sugeng Mahmudi dan Ibu Tusiyeem yang selalu melangitkan do'a-do'a baik dan menjadikan motivasi bagi saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih sudah mengantarkan saya sampai ke tempat ini, saya persembahkan karya tulis sederhana ini dan gelar untuk Bapak dan Ibuku
3. Khususnya Kepada Bapak Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom selaku dosen pembimbing serta penguji sidang skripsi, serta Ibu Diana Pramudya Wardhani, SE., MM. Selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah berjasa banyak dalam hal membimbing dengan sabar, memberikan arahan dan tidak lupa untuk selalu memberikan motivasi agar menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Kepada kakak saya Imro'atu Mu'alimah beserta saudara-saudara saya terima kasih atas segala do'a serta motivasinya yang telah diberikan kepada adik terakhirmu ini.
5. Teruntuk Muhamad Khoirul Anam yang selalu hadir memberikan motivasi dan nasihat, serta mendengarkan keluh kesah tanpa lelah.
6. Saya persembahkan skripsi ini spesial untuk orang yang selalu bertanya "kapan kamu wisuda?" dan "kapan skripsimu selesai?". Wisuda hanyalah bentuk seremonial akhir setelah melewati beberapa proses, terlambat lulus atau tidak lulus tepat waktu bukanlah suatu kejahatan dan bukanlah sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika kecerdasan seseorang diukur dari siapa yang paling cepat wisuda. Bukankah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang diselesaikan, entah itu tepat waktu maupun tidak.
7. Terakhir, tapi tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih kepada diri sendiri yang merupakan bagian kebahagiaan tersendiri karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini, terima kasih karena telah percaya pada diri sendiri bahwa saya bisa melalui semua ini, terima kasih karena tidak pernah berhenti mencintai dan menjadi diri sendiri, terima kasih telah mampu mengendalikan diri dari berbagai macam tekanan dari luar keadaan dan tetap memutuskan untuk tidak pernah menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin. Ini merupakan pencapaian yang pantas dibanggakan untuk diri sendiri.

Astagfirullah atas segala cobaan, Alhamdulillah atas segala nikmat yang Engkau berikan dan tombol titik pada keyboard laptop saya mengakhiri persembahan ini.

Thanks For All!!!

MOTTO

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap"

(QS. Al-Insyirah: 6-8)

"Usaha dan doa tergantung pada cita-cita: Manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya"

(Jalaludin Rumi)

"Saya datang, saya bimbingan, saya ujian, saya revisi, dan saya menang.
Skripsi yang baik bukan skripsi sempurna, melainkan skripsi yang selesai"

(Yuyun Mu'alifah)



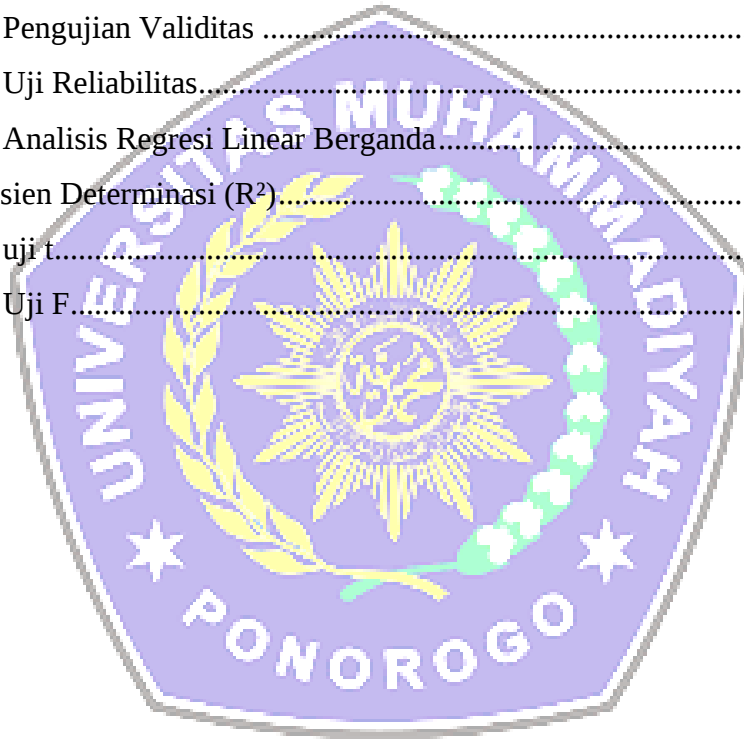
DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
RINGKASAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENULISAN	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
MOTTO	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1. Tujuan Penelitian	6
2. Manfaat Penelitian	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Landasan Teori.....	8
1. Manajemen.....	8
2. Manajemen Pemasaran.....	9
3. Perilaku Konsumen	14
4. Kepuasan Pelanggan (Y).....	16
5. <i>System Quality</i> (X1)	20
6. <i>Information Quality</i> (X2)	24
7. <i>Service Quality</i> (X3)	29
B. Penelitian Terdahulu	34
C. Kerangka Pemikiran.....	39
D. Hipotesis.....	40
BAB III	44

METODE PENELITIAN	44
A. Ruang Lingkup Penelitian.....	44
B. Populasi dan Sampel	44
1. Populasi	44
2. Sampel.....	44
C. Metode Pengambilan Data	46
1. Sumber Data.....	46
2. Teknik Pengambilan Data	46
D. Definisi Operasional Variabel.....	49
1. Variabel Independen (X).....	49
2. Variabel Dependen (Y)	52
E. Metode Analisis Data	54
1. Uji Instrumen	54
2. Teknik Analisis Data.....	56
BAB IV	60
HASIL DAN PEMBAHASAN	60
A. Hasil Penelitian	60
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	60
2. Karakteristik Responden.....	60
3. Deskripsi Variabel Penelitian.....	63
4. Uji Instrumen	69
5. Analisis Data	72
6. Uji Hipotesis.....	75
B. Pembahasan.....	81
BAB V	87
KESIMPULAN DAN SARAN	87
A. Kesimpulan	87
B. Saran.....	88
DAFTAR PUSTAKA.....	90
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	34
Tabel 2. Skala Likert.....	49
Tabel 3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	62
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	63
Tabel 6. Tanggapan Responden Terhadap System Quality (X1)	64
Tabel 7. Tanggapan Responden Terhadap Information Quality (X2)	65
Tabel 8. Tanggapan Responden Terhadap Service Quality (X3)	66
Tabel 9. Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).....	68
Tabel 10. Hasil Pengujian Validitas	70
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas.....	71
Tabel 12. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	73
Tabel 13. Koefisien Determinasi (R^2).....	75
Tabel 14. Hasil uji t.....	76
Tabel 15. Hasil Uji F.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 2. Daerah Penolakan H01 dan Penerimaan Ha1	77
Gambar 3. Daerah Penolakan H02 dan Penerimaan Ha2	77
Gambar 4. Daerah Penolakan H03 dan Penerimaan Ha3	78
Gambar 5. Kurva Uji F (Simultan)	80



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner	93
Lampiran 2. Tabulasi Data.....	97
Lampiran 3. Identitas Responden	101
Lampiran 4. Karakteristik Responden	107
Lampiran 5. Jawaban Responden	108
Lampiran 6. Hasil Uji Validitas	114
Lampiran 7. Hasil Uji Reliabilitas	118
Lampiran 8. Hasil Analisis Data	119
Lampiran 9. Hasil Uji Hipotesis	120
Lampiran 10. Distribusi Nilai r Tabel.....	121
Lampiran 11. Distribusi Nilai t Tabel.....	124
Lampiran 12. Distribusi Nilai F Tabel.....	126
Lampiran 13. Berita Acara.....	129
Lampiran 14. Dokumentasi.....	129

