

**SKRIPSI**

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PENGGUNA KARTU  
PERDANA THREE DI PONOROGO**



Oleh :

Faza Rizkia (22415867)

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

**UNIVERSITAS MUHAMADIYAH PONOROGO**

**2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

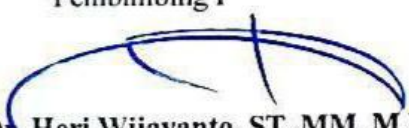
Nama : Faza Rizkia  
NIM : 22415867  
Program Studi : Manajemen  
Fakultas : Ekonomi  
Judul Skripsi : Pengaruh *System Quality, Information Quality, dan Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna kartu Perdana three di Ponorogo

Isi dan formatnya telah disetujui dan dinyatakan memenuhi syarat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo

Ponorogo 1 Agustus 2024

Menyetujui

Pembimbing I

  
Dr. Heri Wijayanto, ST, MM, M.Kom  
NUPTK. 0857752653130142

Pembimbing II

  
Naning Kristviana, SE, MM  
NUPTK. 2253753654230083

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

  
Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si  
NIK. 19701016 199904 12

Ketua

  
Dr. Heri Wijayanto, ST, MM, M.Kom  
NUPTK. 0857752653130142

Sekretaris

  
Dr. Wijianto, SE., MM  
NIK. 19850426 20210912

Anggota

  
Dr. Riawan, S.Pd, MM  
NIK. 19851205 202109 12

## RINGKASAN

**Faza Rizkia, NIM 22415867, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Ponorogo, Skripsi : “Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* pengguna kartu perdana three di ponorogo**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui untuk mengetahui *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* pengguna kartu perdana three di ponorogo. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna kartu perdana three di ponorogo yang berjumlah 100 orang. Data yang diambil dalam penelitian ini adalah data primer dengan menggunakan instrument kuesioner. Pada analisis data menggunakan uji regresi linier berganda dengan program SPSS 26. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa variabel *Sytem Quality* berpengaruh tidak signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, variabel *Information Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*, dan variabel *Service Quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Variabel mengetahui *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* secara simultan berpengaruh terhadap *Customer Satisfaction*.

Kata kunci : ***System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction***

## KATA PENGANTAR

Assalamu'allaikum Wr.Wb .

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* Pengguna Kartu Perdana Three di Ponorogo”.

Shalawat serta salam penulis juga haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa manusia ke zaman Jahilliyah menuju zaman Islamiyah yang bisa dirasakan hingga saat ini. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S-1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari banyak mengalami kesulitan yang dihadapi, tetapi berkat bantuan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih yang tulus serta rasa hormat kepada:

1. Dr. Slamet Santoso, SE., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Dr. Riawan, S.Pd, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
3. Dr. Heri Wijayanto, ST., MM., M.Kom selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan semangat, bimbingan dan arahan guna terselesaikannya skripsi ini.
4. Naning Kristiyana, SE., MM selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan semangat, bimbingan dan arahan guna terselesaikannya skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang selalu memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis.

- 
6. Seluruh Pengguna kartu perdana three di Ponorogo yang telah memberikan izin dan bantuan dalam penelitian ini.
  7. Orang tua tercinta Ibu Wiwik Anis Supriani dan Bapak Lantur yang telah memberikan dukungan do'a, bantuan materi serta motivasi agar skripsi ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu.
  8. Seluruh sahabat dan teman teman penulis yang telah memberikan dukungan agar skripsi ini dapat terselesaikan.
  9. Seluruh orang terkasih yang turut andil dalam penelitian ini

Penulis yakin dalam penulisan skripsi ini masih banyak ketidaksempurnaan karena keterbatasan pengetahuan penulis. Sehingga kritik dan saran yang membangun selalu senantiasa penulis harapkan guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan pada penelitian selanjutnya

Ponorogo 10, Oktober 2024

Penulis



Faza Rizkia

### **PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN**

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan karya saya endiri (ASLI), dan isi dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu instansi Pendidikan, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan/atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan di sebutkan dalam daftar Pustaka.

Ponorogo, 20 Agustus 2025



Faza Rizkia

NIM. 22415867

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini adalah sebuah persembahan kecil untuk kedua orangtua saya. Sebagai tanda terima kasih yang tak terhingga atas segala kasih sayang yang telah mereka berikan. Semoga menjadi langkah awal untuk membuat Ibu dan Bapak bahagia sehingga menjadi motivasi untuk kesuksesanku....



## MOTTO

*“A living being seeks above all else to discharge its strength. Life itself is will to power. Nothing else matters”*

(Friedrich Nietzsche)



## Daftar Isi

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| <b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....                              | i   |
| <b>RINGKASAN</b> .....                                       | ii  |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                                  | i   |
| <b>PERNYATAAN TIDAK MELANGGAR KODE ETIK PENELITIAN</b> ..... | iii |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....                             | iv  |
| <b>MOTTO</b> .....                                           | v   |
| <b>BAB I</b> .....                                           | 1   |
| <b>PENDAHULUAN</b> .....                                     | 1   |
| A. Latar Belakang.....                                       | 1   |
| B. Perumusan masalah.....                                    | 7   |
| C. Tujuan Penelitian.....                                    | 7   |
| D. Manfaat Penelitian.....                                   | 8   |
| <b>BAB II</b> .....                                          | 9   |
| <b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....                                | 9   |
| A. Deskripsi Teori.....                                      | 9   |
| 1. <i>Customer Satisfaction</i> .....                        | 9   |
| 2. <i>System Quality</i> .....                               | 15  |
| 3. <i>Information Quality</i> .....                          | 20  |
| 4. <i>Service Quality</i> .....                              | 23  |
| 5. <i>Perilaku Konsumen</i> .....                            | 26  |
| B. Penelitian Terdahulu .....                                | 30  |
| C. Kerangka Penelitian .....                                 | 31  |
| D. Hipotesis Penelitian.....                                 | 32  |
| <b>BAB III</b> .....                                         | 33  |
| <b>METODE PENELITIAN</b> .....                               | 33  |
| A. Ruang Ligkup Penelitian.....                              | 33  |
| B. Jenis Penelitian.....                                     | 33  |

|                                                |           |
|------------------------------------------------|-----------|
| C. Populasi dan Sampel.....                    | 34        |
| D. Metode Pengambilan Data .....               | 36        |
| E. Definisi Operasional Variable.....          | 39        |
| F. Metode Analisis Data .....                  | 44        |
| <b>BAB IV .....</b>                            | <b>51</b> |
| A. Profil PT. Indosat Ooredoo Hutchinson ..... | 51        |
| B. Hasil Pengujian Instrumen .....             | 52        |
| C. Hasil Pengujian Deskripsi .....             | 61        |
| D. Hasil Pengujian Hipotesis.....              | 67        |
| E. Pembahasan.....                             | 74        |
| <b>BAB V .....</b>                             | <b>78</b> |
| A. Kesimpulan.....                             | 78        |
| B. Saran .....                                 | 79        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                     | <b>80</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                           | <b>84</b> |

