

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI APLIKASI GO-JEK TERHADAP KEPUASAN DRIVER PADA PT GO-JEK INDONESIA

SKRIPSI

Oleh:

**ADE RAFIKA SIAHAAN
NIM: 12.211.1015
SYAFIRA DAMAYANTI
NIM: 12.211.1554**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN SISTEM INFORMATIKA KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

**THE AFFECT ANALYSIS OF GO-JEK APPLICATION'S
SYSTEM QUALITY, SERVICE QUALITY, AND INFORMATION
QUALITY TOWARDS DRIVER SATISFACTION AT PT GO-JEK
INDONESIA**

FINAL RESEARCH

By:

**ADE RAFIKA SIAHAAN
Student Number: 12.211.1015
SYAFIRA DAMAYANTI
Student Number: 12.211.1554**

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN SISTEM INFORMATIKA KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2016**

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI APLIKASI GO-JEK TERHADAP KEPUASAN DRIVER PADA PT GO-JEK INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Persyaratan Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

ADE RAFIKA SIAHAAN
NIM: 12.211.1015
SYAFIRA DAMAYANTI
NIM: 12.211.1554

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI.

Medan, Juli 2016

Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,

Gunawan, S.Kom., M.T.I.

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Ade Rafika Siahaan

NIM : 12.211.1015

Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Aplikasi Go-Jek Terhadap Kepuasan Driver pada PT Go-Jek Indonesia

Tempat penelitian : PT Go-Jek Indonesia

Alamat Penelitian : Jl. Perintis Kemerdekaan Kompleks Jati Function No. P12 dan P12A

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,

Ade Rafika Siahaan

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang membuat pernyataan ini adalah mahasiswa Jurusan/Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan dengan identitas mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Syafira Damayanti

NIM : 12.211.1554

Peminatan : e-Bisnis

Saya telah melaksanakan penelitian dan penulisan Tugas Akhir dengan judul dan tempat penelitian sebagai berikut:

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Aplikasi Go-Jek Terhadap Kepuasan Driver pada PT Go-Jek Indonesia

Tempat penelitian : PT Go-Jek Indonesia

Alamat Penelitian : Jl. Perintis Kemerdekaan Kompleks Jati Function No. P12 dan P12A

No. Telepon Tempat Penelitian : -

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil kerja saya sendiri (tidak menyuruh orang lain yang mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar. Bila di kemudian hari ternyata terbukti bahwa bukan saya yang mengerjakannya (membuatnya), maka saya bersedia dikenakan sanksi yang telah ditetapkan STMIK Mikroskil Medan, yakni pencabutan ijazah yang telah saya terima dan ijazah tersebut dinyatakan tidak sah.

Selain itu, demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada STMIK Mikroskil Medan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/ formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan Tugas Akhir saya, secara keseluruhan atau hanya sebagian atau hanya ringkasannya saja dalam bentuk format tercetak dan/atau elektronik, selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Menyatakan juga bahwa saya akan mempertahankan hak eksklusif saya untuk menggunakan seluruh atau sebagian isi Tugas Akhir saya guna pengembangan karya di masa depan, misalnya dalam bentuk artikel, buku, ataupun perangkat lunak/sistem informasi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya perbuat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan, Juli 2016

Saya yang membuat pernyataan,

Syafira Damayanti

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS INFORMASI APLIKASI GO-JEK TERHADAP KEPUASAN DRIVER PADA PT GO-JEK INDONESIA

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi aplikasi Go-jek terhadap kepuasan driver pada PT Go-jek Indonesia dengan menggunakan model DeLone and McLean Information System Success Model. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel yang digunakan sebanyak 306 dari jumlah populasi 1300 orang. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara simultan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas sistem tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, serta kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: *kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, kepuasan pengguna, DeLone & McLean, regresi linier berganda*

Abstract

The purpose of this research is to analyze the impact of Go-jek application's system quality, service quality, and information quality towards driver satisfaction at PT Go-jek Indonesia with Delone & Mclean Information System Success Model. This research uses descriptive with quantitative approachment. Total sample is 306 from 1300 population. Primary data is collected using questionnaire and the technique for data analysis is multiple linear regression. The result of this research is by simultaneously, system quality, information quality, and service quality variables affect significantly positive towards user satisfaction. Meanwhile by partially, system quality does not affects positively and not significantly towards user satisfaction, information quality affects positively and significantly towards user satisfaction, and service quality affects positively and significantly towards user satisfaction.

Keywords: *system quality, service quality, information quality, user satisfaction, DeLone & McLean, multiple linear regression.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Aplikasi Go-Jek Terhadap Kepuasan *Driver* pada PT Go-jek Indonesia”. Penelitian ini merupakan tugas akhir guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Mikroskil Medan.

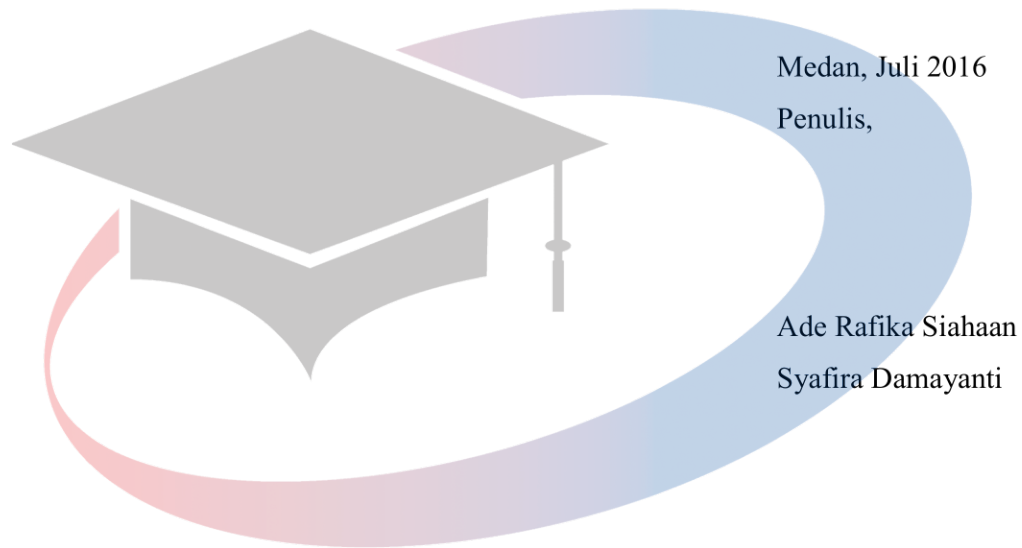
Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan dan bimbingan yang telah diberikan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini kepada:

1. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Dosen Pembimbing I dan Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Salsalina Br Sembiring, S.Kom., M.TI., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis.
6. Yang teristimewa kepada kedua Orang Tua beserta seluruh keluarga penulis yang telah banyak memberikan dukungan, doa, serta semangatnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh teman-teman yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta doa kepada penulis dan seluruh rekan mahasiswa STMIK Mikroskil Medan yang telah membantu hingga terselesaikan semuanya.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa

maupun materi yang terkandung di dalamnya, sehingga diharapkan pembaca dapat memberikan saran dan masukannya.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih. Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan, mahasiswa, dan pihak yang membutuhkan.



Medan, Juli 2016

Penulis,

Ade Rafika Siahaan

Syafira Damayanti

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup	2
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Sistem.....	4
2.1.2 Informasi.....	4
2.1.3 Sistem Informasi.....	4
2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka/Model Konseptual.....	9
2.4 Pengembangan Hipotesis	11
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>) Aplikasi Go-jek Terhadap Kepuasan <i>Driver</i> Go-jek (<i>User Satisfaction</i>)	11
2.4.2 Pengaruh Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>) Aplikasi Go-jek Terhadap Kepuasan <i>Driver</i> Go-jek (<i>User Satisfaction</i>)	12
2.4.3 Pengaruh Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>) Aplikasi Go-jek Terhadap Kepuasan <i>Driver</i> Go-jek (<i>User Satisfaction</i>).....	13
2.4.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi Aplikasi Go-jek Secara Bersama-Sama Terhadap Kepuasan <i>Driver</i> Go-jek (<i>User Satisfaction</i>)	13
BAB III METODE PENELITIAN	14

3.1	Desain Penelitian	14
3.2	Objek Penelitian	14
3.3	Populasi dan Sampel	14
3.4	Metode Pengumpulan Data	15
3.5	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	16
3.6	Teknik Analisis Data	17
3.6.1	Statistik Deskriptif	17
3.6.2	Pengujian Kualitas Data	17
3.6.3	Pengujian Asumsi Klasik	18
3.7	Analisis Regresi Linier Berganda.....	20
3.8	Pengujian Hipotesis.....	20
3.8.1	Uji Signifikan Simultan (Uji F).....	20
3.8.2	Uji Signifikan Parsial (Uji t).....	21
3.8.3	Koefisien Determinasi (R^2).....	21
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		23
4.1	Hasil Penelitian.....	23
4.1.1	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	23
4.1.2	Gambaran Umum Responden (Demografi).....	23
4.1.3	Hasil Statistik Deskriptif	24
4.1.4	Hasil Uji Kualitas Data.....	25
4.1.5	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	28
4.1.6	Hasil Uji Hipotesis	33
4.2	Pembahasan	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		38
5.1	Kesimpulan.....	38
5.2	Saran	38
DAFTAR PUSTAKA		39
LAMPIRAN.....		40
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		69
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		70

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan DeLone & McLean (1992).....	5
Gambar 2.2 Model Kesuksesan DeLone & McLean (2003).....	6
Gambar 2.3 Usulan Model Konseptual Penelitian Model DeLone dan McLean	9
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	29
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas – P-Plot.....	29
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatterplot.....	32



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Likert.....	14
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	23
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	24
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	25
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	25
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	26
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	26
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	27
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Kualitas Sistem	27
Tabel 4.10 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	27
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	28
Tabel 4.12 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna.....	28
Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas – Kolmogorov-Smimov	30
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolonieritas	31
Tabel 4.15 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Park.....	32
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F).....	33
Tabel 4.17 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	34
Tabel 4.18 Hasil Uji Determinasi (R^2).....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interface Sistem Informasi Driver Go-jek.....	41
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian.....	45
Lampiran 3 Data Kuesioner Penelitian	49
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	63



UNIVERSITAS MIKROSKIL