

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA *RAILINK TICKET SYSTEM* (RTS)
KOTA MEDAN**

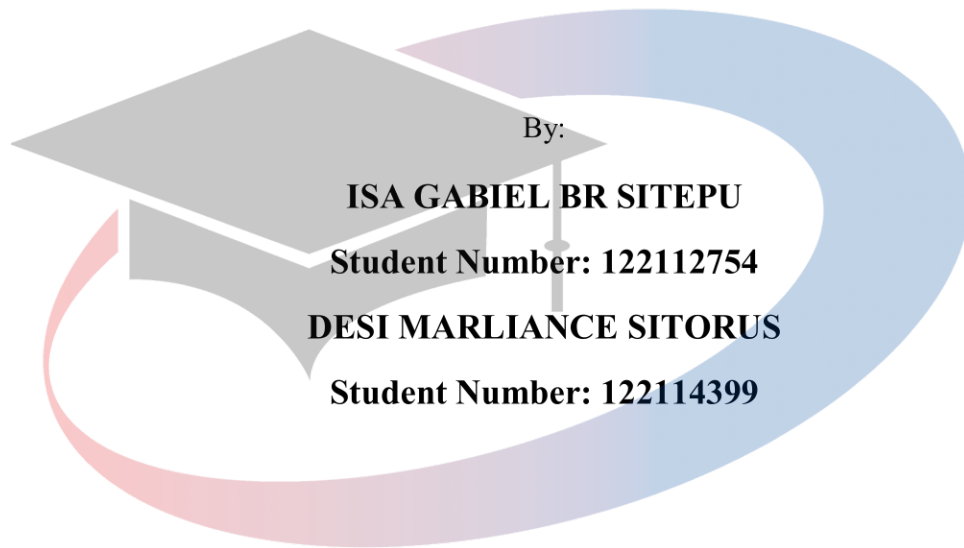


**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**

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

**ANALYSIS OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY,
AND SERVICE QUALITY EFFECT TOWARD USER
SATISFACTION ATRAILINK TICKET SYSTEM (RTS) MEDAN
CITY**

FINAL RESEARCH



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

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA *RAILINK TICKET SYSTEM* (RTS)
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

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

Oleh :

ISA GABIEL BR SITEPU

NIM: 122112754

DESI MARLIANCE SITORUS

NIM: 122114399

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Andri,S.Kom.,M.T.I.

Sudarto,S.Kom.

Medan, juni 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 dengan identitas mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Isa Gabiel Sitepu

NIM : 12.211.2754

Peminatan : Sistem Informasi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Railink Ticket System (RTS) Kota Medan.

Tempat Penelitian : Stasiun Kereta Api, Alfamart, Indomaret, dan Locket-Locket Pembelian Tiket Kereta Api.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang 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 oleh 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-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan

Isa Gabiel Sitepu

HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Desi Marliance Sitorus

NIM : 12.211.4399

Peminatan : Sistem Informasi

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

Judul Tugas Akhir : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Railink Ticket System (RTS) Kota Medan.

Tempat Penelitian : Stasiun Kereta Api, Alfamart, Indomaret, dan Locket-Locket Pembelian Tiket Kereta Api.

Sehubungan dengan Tugas Akhir tersebut, dengan ini saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa penelitian dan penulisan Tugas Akhir tersebut merupakan hasil karya saya sendiri (tidak menyuruh orang lain mengerjakannya) dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang 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 oleh 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-exclusive Royalty Free Right) atas tugas akhir saya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, STMIK Mikroskil Medan berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, 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.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh, dalam keadaan sadar dan tanpa ada tekanan dari pihak manapun.

Medan,
Saya yang membuat pernyataan

Desi Marliance Sitorus

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *RAILINK TICKET SYSTEM* (RTS) KOTA MEDAN

Abstrak

PT. Railink adalah anak perusahaan dari PT Kereta Api Indonesia (Persero) dengan PT. Angkasa Pura II (Persero). Kereta Api Bandara yang melayani penumpang dari stasiun kereta api kota Medan menuju Bandara Kualanamu dan sebaliknya. Karena belum ada penelitian sebelumnya yang mengukur RTS di kota Medan terkait dengan pengukuran tersebut, maka dilakukan penelitian untuk menguji apakah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Railink Ticket System (RTS). Target responden adalah pengguna RTS di kota Medan seperti pengguna ticket vending machine di stasiun bandara, oprator agen resmi, minimarket atau pengguna yang pernah menggunakan aplikasi RTS dengan sampel 96 orang. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan pengujian uji f untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan dan uji *t* secara parsial. Hasil uji secara parsial menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan RTS berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Railink Ticket System (RTS). Hasil uji simultan (bersama-sama) menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Sistem Railink Ticket system (RTS).*

**ANALYSIS OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY,
AND SERVICE QUALITY EFFECT TOWARD USER
SATISFACTION AT *RAILINK TICKET SYSTEM (RTS)* MEDAN
CITY**

Abstract

PT. Railink is a subsidiary of PT.Kereta Api Indonesia (Persero) and PT. Angkasa Pura II (Persero). Train service that serves passengers from the train station to the city of Medan Kualanamu Airport and vice versa. Because there has been no previous studies that measured RTS in Medan associated with the measurement, then conducted research to test whether the system quality, information quality and service quality effect on user satisfaction Railink Ticket System (RTS). Target respondents were users of RTS in the city of Medan as the ticket vending machine at the airport station, carrier, authorized agent, minimarket or users that have used RTS applications with samples of 96 people. Methods of data analysis in this research is multiple linear regression analysis to test F test to test the effect of independent variables on the dependent variable simultaneously and partial t test. Partial test results showed that the system quality, quality information and service quality RTS positive and significant impact on user satisfaction Railink Ticket System (RTS). The test results simultaneously (together) showed that the system quality, information quality and service quality jointly influence positively and significantly to user satisfaction.

Key Words : *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, System Railink Ticket system (RTS).*

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi Sistem Informasi dengan konsentrasi bidang Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK MIKROSKIL Medan. Adapun judul dari penulisan skripsi ini adalah Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna *Railink Ticket System* (RTS) Kota Medan. Dalam penulisan penyusunan penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, petunjuk, kritik dan saran serta nasehat dari berbagai pihak.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Andri, S.Kom, M.T.I, selaku pembimbing I yang telah bersusah payah membimbing penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
2. Bapak Sudarto, S.Kom, selaku pembimbing II dan selaku Sekretaris Jurusan Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S, selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan
5. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis
6. Kepada Orang Tua dan Keluarga penulis yang selalu memberikan bantuan, semangat dan dukungan bagi penulis.

Dalam penyusunan penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa isi dan teknik penulisan dari penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi tata bahasa maupun materi yang terkandung di dalamnya. Oleh karena itu, penulis menerima setiap kritik dan saran, semoga penulisan ini dapat memberikan manfaat bagi setiap orang yang membutuhkan.

Medan, Juli 2016

Penulis,

Isa Gabriel Sitepu Desi Marliance Sitorus

DAFTAR ISI

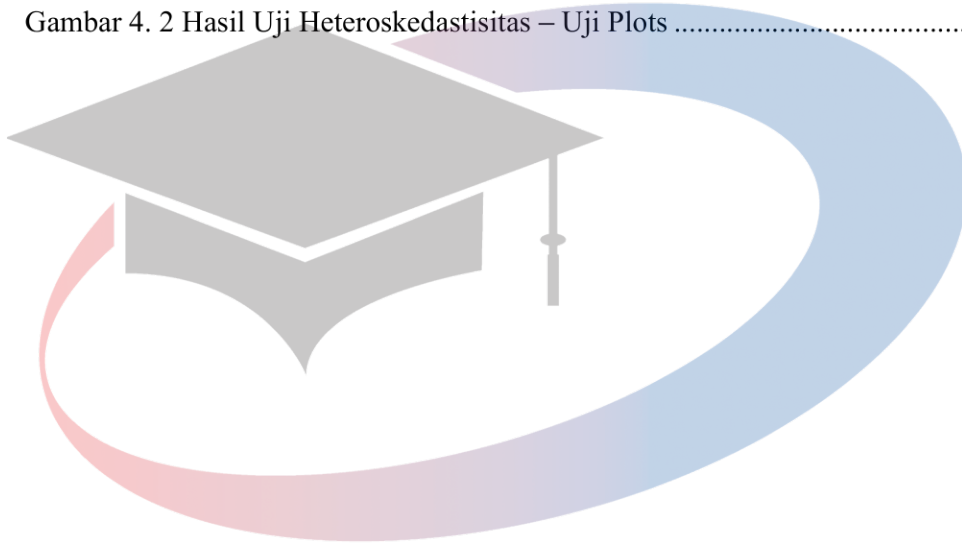
Abstrak.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Ruang Lingkup.....	3
1.4. Tujuan dan Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	4
2.1. Landasan Teori.....	4
2.1.1. Sistem Informasi.....	4
2.1.2. Model DeLone dan McLean.....	4
2.1.3. Kualitas Sistem.....	7
2.1.4. Kualitas Informasi.....	8
2.1.5. Kualitas Layanan.....	8
2.1.6. Kepuasan Pengguna.....	9
2.1.7. Railink Ticket System (RTS).....	9
2.2. Penelitian Terdahulu.....	10
2.3. Kerangka/Model Konseptual.....	13
2.4. Pengembangan Hipotesis.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1. Desain Penelitian.....	17
3.2. Objek Penelitian.....	17
3.3. Populasi dan Sampel.....	17
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	18
3.5. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	19
3.6. Teknik Analisis Data.....	21
3.6.1. Statistik Deskriptif.....	21
3.6.2. Pengujian Kualitas Data.....	22
3.6.3. Uji Asumsi Klasik.....	23

3.6.4.	Pengujian Hipotesis.....	26
3.6.5.	Uji Koefisien Determinasi (R²).....	28
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1.	Hasil Penelitian	29
4.1.1.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.	29
4.1.2.	Gambaran Umum Responden (Demografi).	29
4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif.....	30
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	31
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik.	35
4.1.6.	Hasil Uji Hipotesis.....	41
4.2.	Pembahasan.....	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		45
5.1.	Kesimpulan	45
5.2	Saran	45
DAFTAR PUSTAKA		46
LAMPIRAN.....		48
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....		84

UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kesuksesan sistem Informasi DeLone & McLean (1992).....	5
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan Delone & McLean 2003.....	6
Gambar 2. 3 Kerangka Pikir/ Konseptual Penelitian.	14
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas	36
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Plots	39



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1: Penelitian terdahulu.	10
Tabel 3. 1 : Model skala likert.....	19
Tabel 3. 2: Definisi Operasional Variabel	20
Tabel 4.1 Demografi Responden Berdasarkan Jeni Kelamin.....	29
Tabel 4.2 Demografi Responden Berdasarkan Usia	30
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif.	30
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	32
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	32
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan.....	33
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	33
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem.....	34
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	34
Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	35
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	35
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolonieritas Nilai Tolerance dan VIF	36
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Uji Glejser.....	39
Tabel 4. 10 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial)	41
Tabel 4.16 Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)	42
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	43

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Interface Sistem <i>Railink Ticket System (RTS)</i>	48
Lampiran Kuesioner.....	57
Lampiran 3.6 Validitas Kualitas Sistem.....	67
Lampiran 3.7 Validitas Kualitas Informasi.....	68
Lampiran 3.8 Validitas Kualitas Layanan.....	69
Lampiran 3.9 Validitas Kepuasan Pengguna	69
Lampiran Hasil Responden	70
Lampiran R_Tabel	73
Lampiran T_Tabel.....	76
Lampiran Tabel_F.....	81



UNIVERSITAS
MIKROSKIL