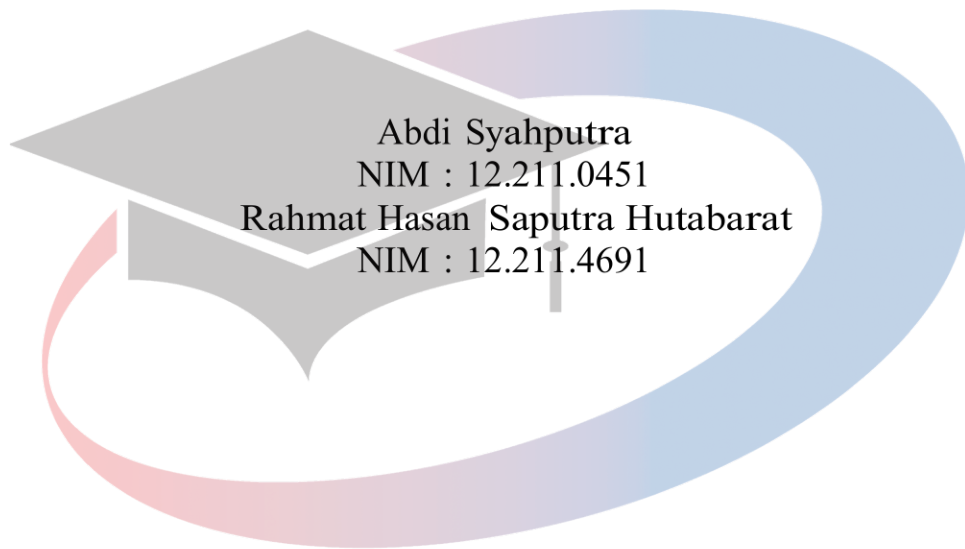


Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan dan
Kualitas Informasi Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan
Driver Pada PT.Grab Di Kota Medan

Skripsi
Oleh



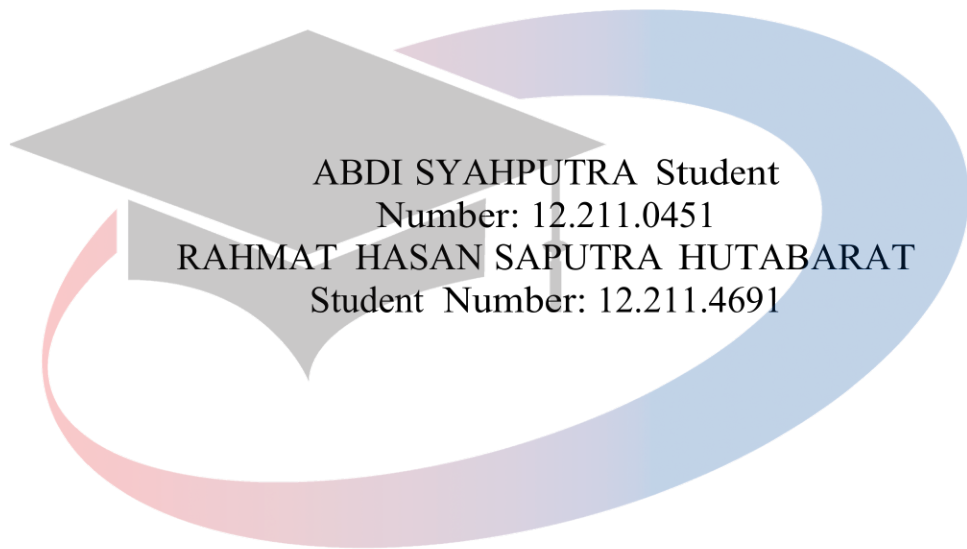
Abdi Syahputra
NIM : 12.211.0451
Rahmat Hasan Saputra Hutabarat
NIM : 12.211.4691

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DANKOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2017

Analysis of System Quality Influence, service Quality And
Quality of Grab Application Information on Driver
Satisfaction at PT.Grab in Medan City

By:



ABDI SYAHPUTRA Student

Number: 12.211.0451

RAHMAT HASAN SAPUTRA HUTABARAT

Student Number: 12.211.4691

UNIVERSITAS
MIKROSKIL



STUDY PROGRAM OF INFORMATION SYSTEM SEKOLAH
TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER
MIKROSKIL
MEDAN
2017

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI APLIKASI Grab TERHADAP KEPUASAN DRIVER PADA PT.Grab Di Kota Medan

SKRIPSI

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

Oleh:

ABDI SYAHPUTRA

NIM: 12.211.0451

RAHMAT HASAN SAPUTRA HUTABARAT

NIM: 12.211. 4691

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II


(Roni Yunis, S.Kom., M.T.)


(Desi Arisandy, S.Kom., M.M.)

Medan, Agustus 2017
Diketahui dan Disahkan Oleh:

Ketua Program Studi
Sistem Informasi,



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 : Abdi Syahputra
NIM : 12.211.0451
Peminatan : Sistem Informasi 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, Kualitas Informasi Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Driver Pada PT.Grab Di Kota Medan

Tempat penelitian : GRAB Medan
Alamat Penelitian : Komplek Perumahan CBD Polonia Blok CC
No. Telepon Tempat Penelitian : 021 8064 8777

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, Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Abdi Syahputra

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 : Rahmat Hasan Saputra Hutabarat
NIM : 12.211.4691
Peminatan : Sistem Informasi 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, Kualitas Informasi Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Driver Pada PT.Grab Di Kota Medan
Tempat penelitian : GRAB Medan
Alamat Penelitian : Komplek Perumahan CBD Polonia Blok CC
No. Telepon Tempat Penelitian : 021 8064 8777

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, Agustus 2017

Saya yang membuat pernyataan,



Rahmat Hasan Saputra H.T

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI APLIKASI Grab TERHADAP KEPUASAN DRIVER PADA PT.Grab Di Kota Medan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi aplikasi Grab indonesia dengan menggunakan metode DeLone and McLean Information System Succes Model. Desain penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel sebanyak 300 dari jumlah populasi 1200 orang. Metode pengumpulan data primer menggunakan kuesioner dan teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial (1) Variabel Kualitas Sistem secara individual tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna; (2) Variabel Kualitas Informasi secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna; (3) Variabel Kualitas Layanan secara individual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, DeLone & McLean, Regresi Linier Berganda

Abstract

This study aims to analyze the effect of system quality, service quality and information quality of Grab indonesia application using DeLone and McLean Information System Success Model method. This research design using descriptive with quantitative approach. 300 samples from population of 1200 people. The method of collecting primary data using questionnaires and data analysis techniques used is multiple linear regression. The results of this study indicate that partially (1) Individual System Quality variables do not positively affect the user satisfaction; (2) Information Quality Variables individually have a positive and significant impact on user satisfaction; (3) Individual Service Quality variables have a positive and significant impact on user satisfaction.

Keywords : System Quality, Quality of Information, Service Quality, User Satisfaction, DeLone & McLean, Multiple Linear Regression

KATA PENGANTAR

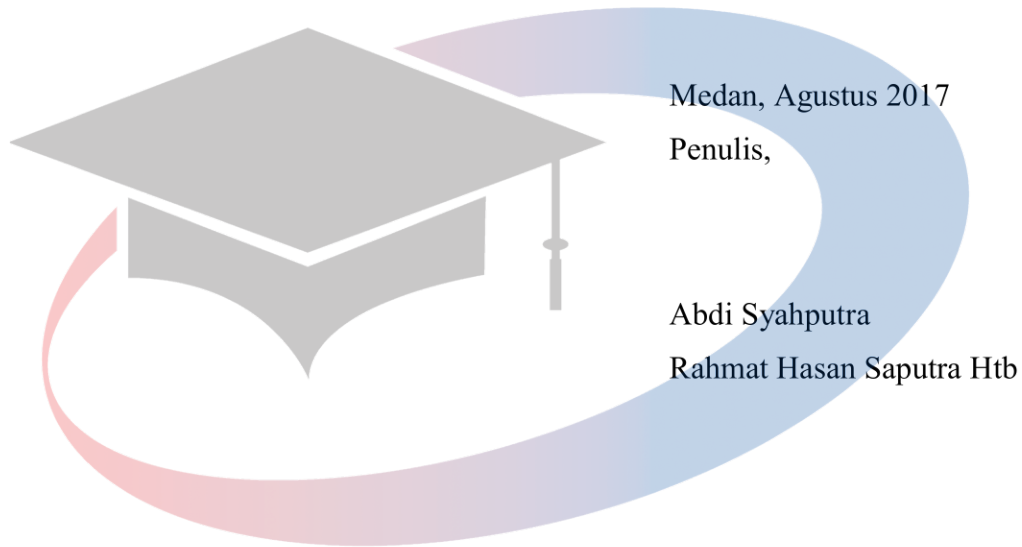
Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi Aplikasi Grab Terhadap Kepuasan Driver Pada PT.Grat Di Kota Medan". Penelitian ini 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 Penulisan Ilmiah ini kepada :

1. Bapak Roni Yunis, S.Kom., M.T., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dalam menyusun Tugas Akhir ini.
3. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan pengarahan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
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 terselesaikan Penulisan Ilmiah ini.
7. Seluruh teman-teman yang telah memberikan bantuan dan dukungan serta doa kepada penulis dan seluruh rekan mahasiswa STMIK Mikroskil 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, dapat memberikan saran dan masukan yang diharapkan.

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



UNIVERSITAS MIKROSKIL

DAFTAR ISI

Abstrak	6
KATA PENGANTAR	7
DAFTAR TABEL	12
DAFTAR LAMPIRAN	14
BAB I	15
PENDAHULUAN	15
1.1. Latar Belakang	15
1.2. Rumusan Masalah	16
1.3. Ruang Lingkup	17
1.4. Tujuan dan Manfaat	17
BAB II	18
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	18
2.1. Landasan Teori	18
2.1.1. Sistem	18
2.1.2. Informasi	18
2.1.3. Sistem Informasi	18
2.1.5. Model Kesuksesan Informasi DeLone dan McLean	20
2.2. Penelitian Terdahulu	22
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
2.3. Kerangka / Model Konseptual	27
2.4 Pengembangan Hipotesis	27
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem (system quality) Terhadap Kepuasan Pengguna (user satisfaction) Pada driver Grab	27
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi (information quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) driver Grab.	28
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan (service quality) terhadap kepuasan pengguna (user satisfaction) pada driver Grab.	28
BAB III	29
METODE PENELITIAN	29
3.1. Desain Penelitian	29
Tabel 3.1 Skala Likert	29
3.2. Objek Penelitian	29
3.3. Populasi dan Sampel	30

3.4.	Metode Pengumpulan Data	30
3.5.	Variabel Penelitian Dan Operasiona Variabel.....	31
	Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
3.6.	Teknik Analisis Data	32
3.6.1.	Statistik Deskriptif	32
3.6.2.	Pengujian Kualitas Data	32
3.6.3.	Pengujian Asumsi Klasik	33
3.6.4.	Regresi Linier Berganda	34
3.6.5.	Pengujian Hipotesis.....	35
BAB IV	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1.	Hasil Penelitian.....	36
4.1.1.	Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	36
4.1.2.	Gambaran Umum Respponden (Demografi)	36
4.1.3.	Hasil Statistik Deskriptif.....	37
4.1.4.	Hasil Uji Kualitas Data	38
4.1.5.	Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.1.6.	Uji Regresi Linier Berganda	45
4.1.7.	Hasil Uji Hipotesis.....	46
4.2.	Pembahasan	48
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	50
5.1.	Kesimpulan.....	50
5.2.	Saran	50
Daftar Pustaka	52
LAMPIRAN	54
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Skala Likert	29
Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	37
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	37
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	37
Tabel 4.4 Hasil Statistik Deskriptif	38
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	39
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Kualitas Sistem	40
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas Kualitas Informasi	40
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Kualitas Layanan	41
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas - Kolmogorov-Smirnov	43
Tabel 4.8 Hasil Multikolinieritas	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Heteroskedastisitas – Park	47
Tabel 4.10 Hasil Uji Signifikansi Parsial (Uji t)	48
Tabel 4.11 Hasil Uji Determinasi	48

UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Kesuksesan DeLone dan McLean (1992).....	20
Gambar 2. 2 Model Kesuksesan DeLone dan McLean (2003).....	21
Gambar 2. 3 Model Konseptual Penelitian Model DeLone dan McLean.....	27
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas – Histogram.....	41
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas -P-Plot	42
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas - Grafik Scatterplot	4



UNIVERSITAS MIKROSKIL