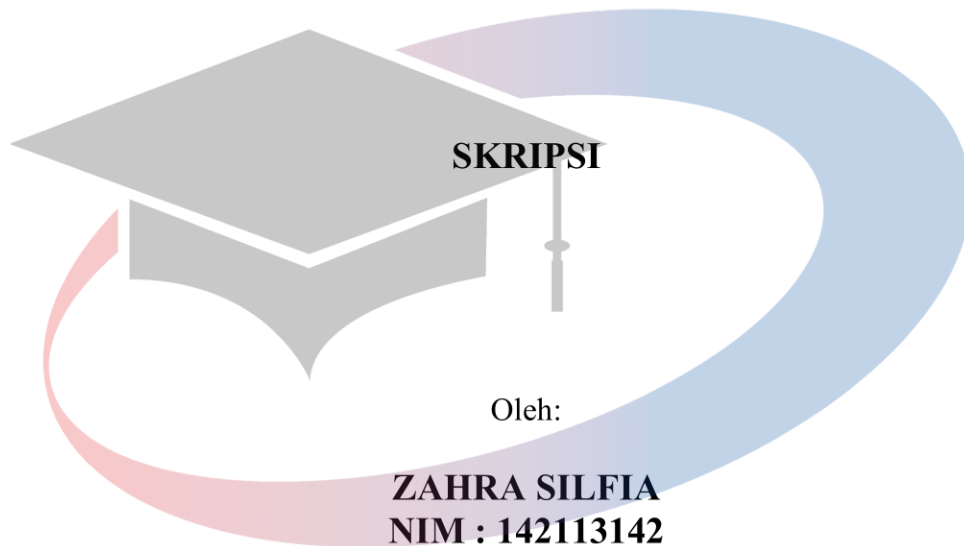


**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
MANFAAT BERSIH DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA
APLIKASI GRAB *DRIVER* WILAYAH MEDAN**



SKRIPSI

Oleh:

ZAHRA SILFIA

NIM : 142113142

ERIZA ZUHaida

NIM : 142110804

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN MANAJEMEN
MIKROSKIL**

MEDAN

2018

**ANALYSIS OF EFFECT OF QUALITY SYSTEM,
INFORMATION QUALITY, AND QUALITY OF SERVICE
ON NET BENEFITS WITH USER SATISFACTION AS
INTERVENING VARIABLE ON USE OF GRAB DRIVER
APPLICATION IN MEDAN**



FINAL RESEARCH

By :

ZAHRA SILFIA

Student Number : 142113142

ERIZA ZUHaida

Student Number : 142110804

**UNIVERSITAS
MIKROSKIL**



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

MIKROSKIL

MEDAN

2018

LEMBARAN PENGESAHAN

ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
MANFAAT BERSIH DENGAN KEPUASAN PENGGUNA
SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA
APLIKASI GRAB DRIVER WILAYAH MEDAN

SKRIPSI

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

Oleh :

ZAHRA SILFIA
NIM : 14.211.3142
ERIZA ZUHAIDA
NIM : 14.211.0804

Disetujui Oleh :

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,

Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M.

Desi Arisandy, S.Kom., M.M.

Medan, Juli 2018

Diketahui dan Disahkan Oleh :



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Zahra Silfia
NIM : 14.211.3142
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 Manfaat Bersih dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Grab *Driver* Wilayah Medan
Tempat Penelitian : PT. Grab Indonesia
Alamat Tempat Penelitian : CBD Polonia Jl. Padang Golf, Blok CC 28-29, Medan Polonia, 20157, Sumatera Utara

No. Telepon Tempat Penelitian : +62 21 806 48777

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, 25 Juli 2018

Saya yang membuat pernyataan,



HALAMAN PERNYATAAN

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

Nama : Eriza Zuhaida

NIM : 14.211.0804

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 Manfaat Bersih dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Grab Driver Wilayah Medan

Tempat Penelitian : PT. Grab Indonesia

Alamat Tempat Penelitian : CBD Polonia Jl. Padang Golf, Blok CC 28-29, Medan Polonia, 20157, Sumatera Utara

No. Telepon Tempat Penelitian : +62 21 806 48777

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, 25 Juli 2018

Saya yang membuat pernyataan,


Eriza Zuhaida



ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP MANFAAT BERSIH DENGAN KEPUASAN PENGGUNA SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA APLIKASI GRAB DRIVER WILAYAH MEDAN

Abstrak

Penelitian ini menggunakan model Delone & McLean (2003). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna terhadap Manfaat Bersih pada aplikasi Grab driver di wilayah Medan. Data penelitian ini di dapat melalui penyebaran kuesioner kepada driver Grabbike yang beroperasi di wilayah Medan dengan jumlah sampel sebanyak 333 orang. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bersih. Kualitas sistem dan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna, sedangkan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap manfaat bersih yang dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Kata Kunci: *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih*

Abstract

This research uses the model of Delone & McLean (2003). This study aims to determine the effect of System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction on Net Benefits in Grab driver application in Medan region. This research data can be through the spreading of questionnaires to Grabbike drivers who operate in Medan area with the number of samples of 333 people. The research method used is quantitative method. Data analysis technique used is path analysis. The results of this study indicate that the quality of system and service quality have positive and significant impact on user satisfaction, while the quality of information does not have a positive effect significantly on user satisfaction, user satisfaction has a positive and significant impact on the net benefits. The quality of the system and the quality of service have no significant effect on the net benefits mediated by user satisfaction, while the quality of the information significantly affects the net benefits mediated by user satisfaction.

Keywords: *System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction, Net Benefit*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat karuni-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik, yang merupakan salah satu pemenuhan kurikulum Program Studi S-1 Sistem Informasi dengan peminatan Sistem Informasi Akuntansi pada STMIK Mikroskil Medan.

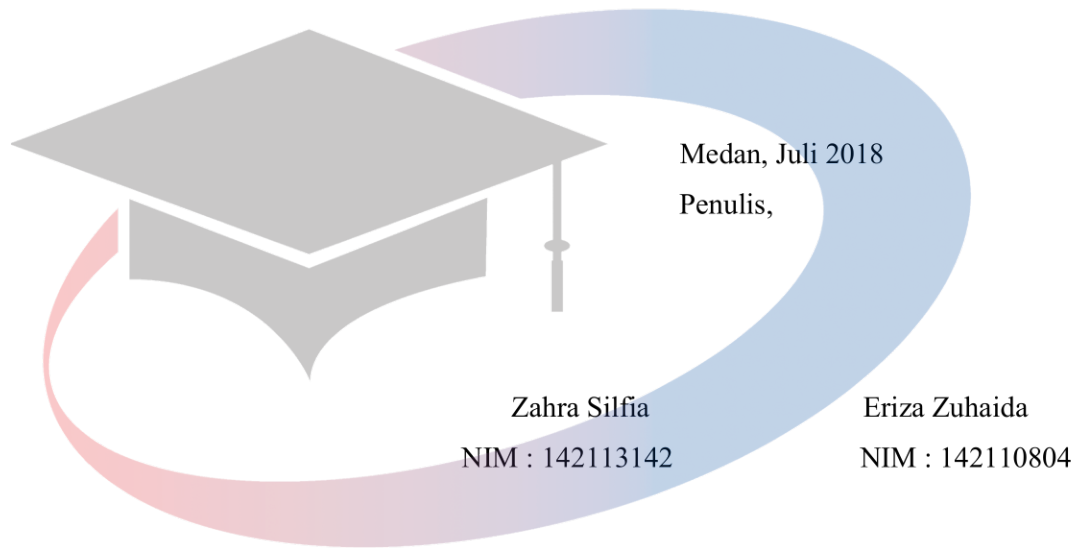
Tugas akhir ini berjudul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih Dengan Kepuasan Pengguna Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Grab Driver Wilayah Medan”**.

Dalam penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak menerima bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik dan saran, serta nasehat dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih, yaitu kepada :

1. Bapak Ir. Mbayak Ginting, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Desi Arisandy, S.Kom., M.M., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran dan pengarahan dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak Dr. Mimpin Ginting, M.S., selaku Ketua STMIK Mikroskil Medan.
4. Bapak Gunawan, S.Kom., M.T.I., selaku Ketua Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
5. Ibu Rin Rin Meilani Salim, S.Kom., M.Kom., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Sistem Informasi STMIK Mikroskil Medan.
6. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan memberikan pengarahan dan masukan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
7. Teristimewa kepada orang tua dan keluarga tercinta yang senantiasa mendukung dan memberikan dorongan baik dari segi moril maupun material sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
8. Teman-teman mahasiswa/mahasiswi di STMIK Mikroskil yang telah memberikan motivasi, semangat, dukungan, serta meluangkan waktu untuk berbagi pikiran sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan semua pihak yang telah memberikan bantuan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, baik dalam materi maupun dalam penyusunannya. Kritik dan

Akhir kata, penulis mengucapkan puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, semoga kita semua selalu dalam lindungan dan karunia-Nya. Semoga tugas akhir ini dapat berguna bagi yang membutuhkannya.



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.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Sistem.....	5
2.1.2 Informasi	5
2.1.3 Sistem Informasi	6
2.1.1 Update Information System Success Model (DeLone &McLean)	6
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka/Model Konseptual	11
2.4 Pengembangan Hipotesis	18
2.4.1 Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Pada aplikasi Grab <i>driver</i>	19
2.4.2 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Pada aplikasi Grab <i>driver</i>	19
2.4.3 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada aplikasi Grab <i>driver</i>	20

2.4.4	Pengaruh Kepuasan Pengguna Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab <i>driver</i>	21
2.4.5	Kepuasan Pengguna Memediasi Antara Kualitas Sistem Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab <i>driver</i>	21
2.4.6	Kepuasan Pengguna Memediasi Antara Kualitas Informasi Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab <i>driver</i>	22
2.4.7	Kepuasan Pengguna Memediasi Antara Kualitas Layanan Terhadap Manfaat Bersih Pada aplikasi Grab <i>driver</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Metode Penelitian	24
3.2	Objek Penelitian	25
3.3	Populasi dan Sampel	25
3.3.1	Populasi	25
3.3.2	Sampel	25
3.4	Metode Pengumpulan Data	26
3.5	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional Variabel	27
3.5.1	Variabel Penelitian	27
3.5.2	Defenisi Operasional Variabel	28
3.6	Pengujian Kualitas Data	29
3.6.1	Uji Validitas	29
3.6.2	Uji Reliabilitas	29
3.7	Teknik Analisis Data	30
3.7.1	Statistik Deskriptif	30
3.7.2	Analisis Regresi Linier Berganda	30
3.7.3	Pengujian Asumsi Klasik	31
3.7.3.1	Uji Multikolinieritas	31
3.7.3.2	Uji Heteroskedastisitas	31
3.7.3.3	Uj Normalitas	32
3.7.4	Pengujian Hipotesis	33
3.7.4.1	Uji T (Uji Parsial)	33
3.7.4.2	Koefesien Determinasi (R^2)	34
3.7.5	Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	34

BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Hasil Penelitian	36
4.1.1 Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	36
4.1.2 Gambaran Umum Responden (Demografi)	37
4.1.3 Hasil Uji Kualitas Data	38
4.1.3.1 Hasil Uji Validitas.....	38
4.1.3.2 Hasil Uji Reliabilitas	40
4.1.4 Hasil Statistik Deskriptif.....	41
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	43
4.1.5.1 Hasil Uji Multikolinieritas	43
4.1.5.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
4.1.5.3 Hasil Uji Normalitas	46
4.1.6 Hasil Uji Hipotesis.....	48
4.1.7 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	51
4.2 Pembahasan.....	57
4.2.1 Pengaruh Kualitas Sistem (X_1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)....	57
4.2.2 Pengaruh Kualitas Informasi (X_2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)57	
4.2.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X_3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y). 57	
4.2.4 Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y) terhadap Manfaat Bersih (Z).....	58
4.2.5 Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y) memediasi antara Kualitas Sistem (X_1) terhadap Manfaat Bersih (Z).....	58
4.2.6 Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y) memediasi antara Kualitas Informasi (X_2) Manfaat Bersih (Z).....	58
4.2.7 Pengaruh Kepuasan Pengguna (Y) memediasi antara Kualitas Layanan (X_3) terhadap Manfaat Bersih (Z).....	59
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1 Kesimpulan	60
5.1 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA.....	62
LAMPIRAN.....	64
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Update IS Success Model 2003.....	7
Gambar 2.2 Model Penelitian	19
Gambar 4.1 Uji Heteroskedastisitas – Grafik Scatter Plot.....	45
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas-Histogram	46
Gambar 4.3 Hasil Uji Normalitas-P.Plot	47
Gambar 4.4 Analisis Jalur.....	55



UNIVERSITAS
MIKROSKIL

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Skala Likert.....	24
Tabel 3.2 Defenisi Operasional Variabel.....	28
Tabel 4.1 Tingkat Pengembalian Kuesioner	36
Tabel 4.2 Gambaran Umum Responden (Demografi).....	37
Tabel 4.3 Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem	38
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi.....	39
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan	39
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Manfaat Bersih.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Pada Kualitas Sistem	41
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Pada Kualitas Informasi	41
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Pada Kualitas Layanan	42
Tabel 4.12 Statistik Deskriptif Pada Kepuasan Pengguna.....	43
Tabel 4.13 Statistik Deskriptif Pada Manfaat Bersih.....	43
Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas Nilai VIF dan Tolerance Manfaat Bersih.....	44
Tabel 4.15 Hasil Uji Glejser	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Normalitas One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test-Manfaat Bersih	47
Tabel 4.17 Hasil Uji T (1).....	48
Tabel 4.18 Koefisien Determinasi (1).....	49
Tabel 4.19 Hasil Uji T (2).....	50
Tabel 4.20 Koefisien Determinasi (2).....	51
Tabel 4.21 Koefisien Determinasi (1).....	52
Tabel 4.22 Hasil Coefficient (1)	52
Tabel 4.23 Model Summary (2).....	53
Tabel 4.24 Coefficient (2).....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 KUESIONER	64
Lampiran 2 SCAN KUESIONER.....	69
Lampiran 3 Data Kuesioner	76
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas	89
Lampiran 5 Hasil Uji Reliabilitas	94
Lampiran 6 Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	94
Lampiran 7 Hasil Uji Multikolinieritas	96
Lampiran 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas	96
Lampiran 9 Hasil Uji Normalitas.....	97
Lampiran 10 Hasil Uji T (Parsial)	99
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	100
Lampiran 12 Screenshoot Aplikasi Grab Driver	101

UNIVERSITAS
MIKROSKIL