

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN GOJEK
(Studi kasus pada wilayah Meruya Selatan- Jakarta barat)**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Nama : Nurzaimah Arifiyanti

NIM : 43112010198

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016**

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS
PELANGGAN GOJEK**

(Studi kasus pada wilayah Meruya Selatan- Jakarta barat)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program
Studi S1 Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA
MERCU BUANA**

Nama : Nurzaimah Arifiyanti

NIM : 43112010198

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2016

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurzaimah Arifiyanti

NIM : 43112010198

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembuatan skripsi ini apabila terbukti membuat tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat sebenar-benarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 28 Januari 2016



Nurzaimah Arifiyanti

NIM : 43112010198

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

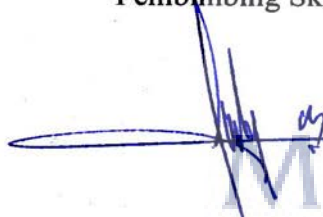
Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurzaimah Arifiyanti
NIM : 43112010198
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan Go-Jek (Studi Kasus pada wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat)
Tanggal Lulus Ujian : 28 Januari 2016

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

Ketua Penguji



(Endi Rekarti SE., ME)

(Hesti Maheswari, SE., M.Si)

Tanggal : 2 Januari 2016.

Tanggal : 2 Februari 2016

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Manajemen S1



(Prof. Dr. Wiwik Utami Ak., MS., CA)

(Dr. Rina Astini SE., MM)

Tanggal : 9/2/2016

Tanggal : 9/2 2016.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Jakarta.

Melalui berbagai data yang tersedia dan dengan kemampuan yang masih terbatas dalam penelitian ini penulis mencoba menganalisa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan. Adapun judul dari penelitian ini **Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam meningkatkan Loyalitas Pelanggan Go-Jek (Studi Kasus pada wilayah Meruya Selatan, Jakarta Barat)** Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bantuan yang diberikan kepada :

1. Keluarga Besar dari penulis khususnya kedua orang tua penulis Bapak Zainal Aripin dan Ibu Siti Juriatus Solicha yang telah memberikan dukungan, doa, serta semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, peran keduanya sungguh sangat berarti bagi penulis serta dukungan dari kakak penulis Ria Ariyani dan adik penulis Leni Marlina.
2. Dr.Ir. Arisetyanto Nugroho, MM, selaku Rektor Universitas Mercu Buana.

3. Prof. Dr. Wiwik Utami, Ak. Ms., CA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
4. Endi Rekarti, SE., ME. selaku pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan motivasi, saran-saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat tersusun.
5. Jajaran Program studi manajemen S1, ibu Dr. Rina Astini SE., MM selaku kaprodi manajemen S1, ibu Luna Haningsih, SE., ME dan ibu Hesti Maheswari, SE., M, Si selaku sekretaris I dan sekretaris II Program Studi Manajemen S1.
6. Seluruh dosen dan staf Program Studi Manajemen S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang telah banyak memberikan segenap ilmu pengetahuan yang bermanfaat dan tidak terbatas kepada penulis.
7. Terimakasih kepada Ahmad Rahimaji yang selalu memberikan motivasi, doa, dan semangat.
8. Sahabat - sahabat penulis Shelly dan Alpiah terimakasih atas dukungan kalian penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Terimakasih kepada Agnes, Ida, Shofi, Rahma, Yeni, Wulan, Elis, Mentari, Nickyta, Bedul, dan Arif terimakasih atas doa, semangat, motivasi dan kebersamaannya.
10. Teman-teman penulis Mia, Siti, Dian Puji, Andi, Riduan, Lutfi, Eggy, Jessica, Arfian, Anggi, Rijal, dan Ka Rara yang saling memberi semangat dan saling membantu dalam menyusun skripsi.

11. Keluarga Besar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana Angkatan 2011 termasuk teman – teman satu jurusan di Manajemen , semoga kita semua menjadi orang sukses dan dapat mencapai cita-cita yang diharapkan.Aamiin

Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis yang lainnya yang tidak disebutkan namanya satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan ketulusan hati kalian. Skripsi yang penulis susun ini masih banyak kekurangan, baik dalam materi maupun cara penulisan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan skripsi ini di masa yang akan datang.

Jakarta,28 Januari 2016

Hormat Penulis,



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Nurzaimah Arifiyanti

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kontribusi Penelitian	13
1. Tujuan Penelitian	13
2. Kontribusi Penelitian	14
BAB II : KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
A. Kajian Pustaka.....	15
1. Pemasaran Jasa	15
2. Internet Marketing	17
3. Kualitas Informasi	18
1. Pengertian Informasi	18
2. Pengertian Kualitas Informasi.....	18
3. Indikator Kualitas Informasi	19

4. Kualitas Sistem	20
1. Pengertian Sistem	20
2. Pengertian Kualitas Sistem	20
3. Indikator Kualitas Sistem.....	21
5. Kualitas Pelayanan	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	22
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	23
3. Meningkatkan Produktivitas Kualitas Layanan.....	26
6. Kepuasan Pelanggan.....	27
1. Definisi Kepuasan Pelanggan	27
2. Indikator Kepuasan Pelanggan	28
7. Loyalitas Pelanggan	28
1. Definisi Loyalitas Pelanggan	28
2. Efek Loyalitas	30
3. Dimensi Loyalitas Pelanggan	31
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Model Penelitian	36
D. Pengembangan Hipotesis	37
 BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
A. Waktu dan Tempat Penelitian	42
B. Desain Penelitian	42
C. Definisi dan Operasional Variabel	43
1. Definisi Variabel.....	43

2. Operasional Variabel	43
D. Skala Pengukuran Variabel.....	47
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	47
1. Populasi Penelitian	47
2. Sampel Penelitian	47
F. Teknik Pengumpulan Data	48
G. Jenis Data Penelitian.....	49
H. Metode Analisis Data	49
1. <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM).....	50
2. Uji Validitas	57
3. Uji Reliabilitas	58
4. Uji Hipotesis	59
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum PT. Gojek Indonesia (Go-Jek)	60
1. Tempat dan Waktu Penelitian	61
2. Karakteristik Profil Responden.....	61
B. Analisis Deskriptif Variabel.....	66
1. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	66
2. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	68
3. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan.....	71
4. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan.....	75
5. Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan.....	77
C. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas Variabel	79
1. Hasil Uji Validitas Variabel	79

2. Hasil Uji Reliabilitas Variabel	84
D. Pengolahan Data dan Uji Kecocokan Model Pengukuran	85
1. Uji Kecocokan Model Pengukuran Untuk Masing-Masing Variabel Penelitian.....	85
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	90
3. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	92
4. Pengujian Hipotesis Penelitian	94
5. Model Struktural (Standart Solution).....	96
E. Analisis Hasil Penelitian.....	99
1. Analisis Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	99
2. Analisis Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
3. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	100
4. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	101
5. Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	102
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	
A. KESIMPULAN.....	105
B. SARAN	107
DAFTAR PUSTAKA	111
LAMPIRAN	114

DAFTAR TABEL

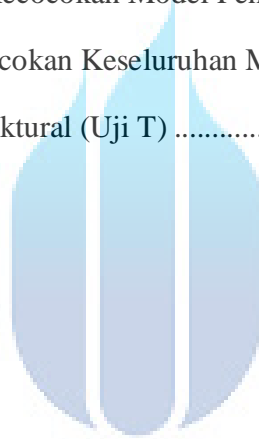
No.	Keterangan	Halaman
1.1	Tabel Tingkat Loyalitas Pelanggan Gojek	8
1.2	Tabel Perbandingan Gojek dengan Pesaing	10
1.3	Tabel Keluhan-keluhan Pelanggan Gojek	11
2.1	Tabel Penelitian terdahulu	32
3.1	Tabel Operasionalisasi Variabel	45
3.2	Tabel Instrumen Skala Likert	49
3.3	Tabel Goodness of Fit Index.....	55
4.1	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	68
4.2	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	70
4.3	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	74
4.4	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan	77
4.5	Tabel Analisis Deskriptif Variabel Loyalitas Pelanggan	79
4.6	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi.....	80
4.7	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem.....	81
4.8	Tabel Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	82
4.9	Tabel Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	83
4.10	Tabel Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan	83
4.11	Tabel Uji Validitas Reliabilitas Variabel Penelitian	84
4.12	Tabel Hasil Uji Kecocokan Model Struktural	92
4.13	Tabel Hasil Uji Kecocokan Struktural Model Penelitian.....	94
4.14	Tabel Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	95

DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.1	Gambar Statistik Populasi Dan Pengguna Internet Indonesia	3
1.2	Gambar Review Aplikasi Gojek.....	7
2.1	Gambar Model Penelitian	36
4.1	Gambar Jenis Kelamin Responden.....	62
4.2	Gambar Usia Responden.....	63
4.3	Gambar Pekerjaan Responden	64
4.4	Gambar Jumlah Pengeluaran Dalam Sebulan.....	65
4.5	Gambar Model Pengukuran Variabel Kualitas Informasi.....	85
4.6	Gambar Model Pengukuran Variabel Kualitas Sistem	86
4.7	Gambar Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	87
4.8	Gambar Model Pengukuran Variabel Kepuasan Pelanggan	88
4.9	Gambar Model Pengukuran Konstruk Loyalitas Pelanggan.....	89
4.10	Gambar Model Pengukuran Konstruk Variabel Penelitian.....	91
4.11	Gambar Model Struktural (T-VALUE).....	93
4.12	Gambar Model Struktural (Standart Solution).....	96

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner.....	113
Lampiran 2	Tabulasi Karakteristik Responden dan Data Kuesioner....	119
Lampiran 3	Analisis Deskriptif Variabel.....	137
Lampiran 4	Uji Validitas Variabel Penelitian (Output LISREL).....	140
Lampiran 5	Uji Reliabilitas Variabel Penelitian (Output SPSS).....	142
Lampiran 6	Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	144
Lampiran 7	Hasil Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran	147
Lampiran 8	Model Struktural (Uji T)	149



UNIVERSITAS
MERCU BUANA