

ABSTRACT

This research to know influence of information quality, system quality and service quality on customer satisfaction and customer loyalty Go-Jek (a study on the south meruya, west jakarta). Respondents in this research of 190 respondents have been using go-jek in meruya south, west jakarta. The sampling technique in this study is convenience sampling. To test the validity, reliability and hypotesis testing using the aplication Structural Equation Modeling with LISREL 8.80 and SPSS 21.

The results of the analysis using SEM, showed that of the five hypotheses. There are three hypothesis a significant effect system quality and service quality on customer satisfaction, and a significant effect customer satisfaction on customer loyalty. While two hypothesis doesn't have a significant effect there is no effect significant information quality on customer satisfaction and no effect significant service qualityon customer loyalty go- jek in meruya south, west jakarta.

Keywords: Information quality, system quality, service quality, customer satisfaction and customer loyalty.



ABSTRAK

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan Go-Jek (studi kasus pada wilayah Meruya selatan, Jakarta Barat). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini yaitu *Convenience Sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 190 responden yang sudah pernah menggunakan jasa Go-Jek di Meruya Selatan, Jakarta Barat. Untuk menguji validitas, reliabilitas dan pengujian hipotesis menggunakan aplikasi *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan LISREL 8.80 dan SPSS 21.

Hasil analisis dengan menggunakan SEM menunjukkan bahwa dari lima hipotesis yang terdapat dalam penelitian ada tiga hipotesis yang berpengaruh signifikan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan dua hipotesis yang tidak berpengaruh yaitu kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Go- Jek di Meruya Selatan, Jakarta Barat.

Kata kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem , Kualitas Pelayanan , Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan

