

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI , KUALITAS
SISTEM DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN TOKO ONLINE**



SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muhammadiyah Surakarta

DISUSUN OLEH :
ASMI UTAMIE (B100140401)

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2018

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul :
**ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
TOKO ONLINE ZALORA.**

Yang disusun oleh :

ASMI UTAMIE

B 100 140 401

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk
diterima.

Surakarta, 14 Januari 2018

Pembimbing Utama

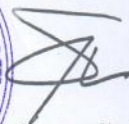


(Ihwan susilla SE, M.Si, Ph.D)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Syamsudin, M.M)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ASMI UTAMIE**

NIRM : **B 100 140 401**

Jurusan : **EKONOMI MANAJEMEN**

Judul Skripsi: **“ANALISIS KUALITAS INFORMASI, KUALITAS
SISTEM, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN TOKO ONLINE ZALORA”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan gelar atau ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, 14 Januari 2018

Yang membuat pernyataan,

ASMI UTAMIE

MOTTO

**"Dan berikanlah berita gembira kepada orang-orang yang sabar,
(yaitu) orang-orang yang ketika ditimpa musibah mereka
mengucapkan Sungguh kita semua ini milik Allah, dan Sungguh
KepadaNya lah kita kembali. (QS.al-baqarah;155-156)**

**"Belajarlah dari kemarin, dan hidup untuk hari ini, berharap untuk
hari esok. Dan yang terpenting adalah jangan sampai berhenti
bertanya."**

(Penulis)

**"Tiada kesuksesan yang sia-sia tanpa ada kerja keras, usaha dan
doa tetaplah optimis dengan hal-hal positif."**

(Penulis)

Persembahan

Sebagai rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta kesehatan jasmani dan rohani sampai sekarang ini, penulis akan mempersembahkan karya sederhana ini dengan tulus kepada :

1. Bapak Suharno dan Ibu Lasianingsih selaku orang tua saya yang saya sayangi dan saya cintai yang tidak pernah henti memberikan dukungan, motivasi, nasehat serta doa yang tiada henti hentinya dalam setaip langkahku semoga ini menjadi langkah awal untuk dapat membuat ayah dan ibu bahagia.
2. Bapak ihwan susilla SE, Msi.,PhD selaku dosen pembimbing yang ramah, sabar dan baik hati yang telah senantiasa membantu dan membimbing saya dalam membuat karya ini.
3. Calon suami saya Biyan Nendya Kusuma, terimakasih selalu memberikan semangat dan dukungan serta doa dalam setiap langkahku.
4. Adikku yang tercinta Bagus Utomo yang selalu memberikan dukungan serta semangat demi keberhasilan penulis.
5. Teman seperjuang dalam menyelesaikan skripsi Meysi Putri P, Affilla Fetty, Bayu Baskara, dan Arif Nur Arrosyid yang telah menjadi bagian terpenting dalam perjalanan menyelesaikan karyaku ini dan dimasa perkuliahan sampai menuju dititik akhir menjadi seorang Sarjana Ekonomi. Dan terimakasih selalu memberikan semangat dan dukungan satu sama lain.
6. Sahabatku Desi Andriana S, Dian Setiani, Daimah, Imama Dewi Suci Nurani, Naili Amalia, Anissa Sika Ramadani, terimakasih telah menjadi sahabat dari awal mulai perkuliahan hingga masa perkuliahan pun akan usai tetaplah menjadi sahabatku hingga nanti, serta sahabat sahabatku yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas support dan dukunganya.
7. Almamater UMS tercinta.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamndulillah, segala puji bagi Allah SWT, atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya bagi penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAAN KONSUMEN PADA TOKO ONLINE ZALORA”** proses penyusunan skripsi yang merupakan salah satu prasyarat untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari adanya kerjasama dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segenap kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang terkait sebagai berikut :

1. Bapak Dr. H. Sofyan Anif, M.Si selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektorat Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Syamsudin, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, SE, M.Si. Ph.D selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

4. Bapak Ihwan susila SE, Msi.,PhD selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Jurusan Manajemen yang rela membimbing dan menularkan segala ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa.
6. Orang tua penulis Ayah Suharno dan Ibu Lasianingsih yang selalu memberikan kasih sayang nya yang tiada hentinya serta memberikan nasihat dan mendoakan demi keberhasilan penulis.
7. Adikku yang tercinta Bagus Utomo yang selalu memberikan dukungan serta semangat demi keberhasilan penulis.
8. Calon Suamiku Biyan Nendya Kusuma yang selalu memberikan semangat serta dukungan kepada penulis yang tiada hentinya.
9. Sahabatku Desi Andriana S , Dian Setiani , Daimah , Imama Dewi Suci Nurani, Naili Amalia, Anissa Sika Ramadani, terimakasih telah menjadi sahabat dari awal mulai perkuliahan hingga masa perkuliahan pun akan usai tetaplah menjadi sahabatku hingga nanti, serta sahabat sahabatku yang lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu terimakasih atas support dan dukungannya.
10. Semua pihak-pihak terkait yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini. Tanpa bermaksud mengabaikan , hanya keterbatasan ruang dan kekhilafan penulis semata.

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat yang baik, serta menjadi arahan dalam perjalanan pengetahuan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan penelitian ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran dan kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

SURAKARTA, 25 Januari 2018



Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	10
B. Penelitian Terdahulu	20
C. Hipotesis	23
D. Model Penelitian	26

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	28
	B. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	28
	C. Data dan Sumber Data	33
	D. Metode Pengumpulan Data	33
	E. Desain Pengambilan Sample	34
	F. Metode Analisis Data	35
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Diskripsi Responden	41
	B. Diskripsi Statistik	44
	C. Analisis Data	47
	D. Pembahasan	53
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	58
	B. Keterbatasan	58
	C. Saran	59

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Indikator-Indikator Oprasional variabel.....	32
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Umur.....	41
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden	42
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	43
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 4.5 Deskripsi Responden	45
Tabel 4.6 Pengujian Validitas	48
Tabel 4.7 Pengujian Reliabilitas.....	49
Tabel 4.8 Hasil Pengujian Hipotesis	51

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Pengguna Internet Di Indonesia	3
Gambar 1.2 Grafik E-Commerce Market Revenue.....	3
Gambar 1.3 Rangkaing Popularitas E-Commerce	4
Gambar 1.4 Prosentase Rangkaing E-Commerce	5
Gambar 2.1 Model Penelitian	27

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner penelitian
2. Data Identitas Responden
3. Data SPSS
4. Diskriptif Statistik
5. Diskripsi Responden
6. Uji Validitas
7. Uji Reliabilitas
8. Analisis Regresi Linier Berganda

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of information quality, system quality, and quality of service to satisfaction at online stores zalora. Respondents taken in this study as many as 121 people. The test results using multiple linear regression analysis, validity and reliability test. The findings obtained in this analysis is partially the quality of information, system quality and service quality has a significant influence on customer satisfaction. Model quality information, system quality, and quality of service to customer satisfaction have a model that fit or able to explain the real situation / actually.

Keywords: Information Quality, System Quality, Quality of Service, Consumer Satisfaction.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada toko online zalora. Responden yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 121 orang. Hasil pengujian menggunakan analisis regresi linier berganda, uji validitas dan reliabilitas. Temuan yang diperoleh dalam analisis ini adalah secara parsial kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen. Model kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen memiliki model yang fit atau mampu menjelaskan keadaan yang sesungguhnya/ sebenarnya.

Kata kunci: Kualitas Informasi, Kualitas sistem, Kualitas pelayanan, Kepuasan konsumen.