

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SISTEM
INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA
PELANGGAN OJEK ONLINE DI SMK NEGERI 26
JAKARTA)**

SKRIPSI

**QORRY IVAL DIANING
21150600102**



**SKRIPSI INI DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI SEBAGIAN
PERSYARATAN MENJADI SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI STRATA 1 MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
JAKARTA**

2019

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN OJEK ONLINE DI SMK NEGERI 26 JAKARTA)

Yang disusun untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Manajemen (SM) pada program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta, sejauh yang saya ketahui bukan merupakan tiruan, duplikasi, ataupun plagiat untuk mendapatkan gelar kesarjanaan di lingkungan STEI dan Perguruan Tinggi lainnya, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya. Jika dikemudian hari dapat dibuktikan bahwa terdapat unsur tiruan, duplikasi ataupun plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Jakarta, 9 Maret 2020



Qorry Ival Dianing
NPM 21150600102

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul :

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI
PADA PELANGGAN OJEK ONLINE DI SMK NEGERI 26 JAKARTA)**

Dibuat untuk melengkapi sebagian pernyataan menjadi Sarjana Manajemen (SM) di Program Studi S-1 Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia. Skripsi ini ditulis dibawah bimbingan Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc dan diketahui oleh Kepala Program Studi S-1 Manajemen, serta dinyatakan memenuhi syarat skripsi pada Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, Jakarta.

Jakarta, 9 Maret 2020

Pembimbing,

Kepala Program Studi S-1 Manajemen



Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc



Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc

FAcc 08/14/2020

HALAMAN PENGESAHAN





Skripsi dengan judul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN OJEK ONLINE DI SMK NEGERI 26 JAKARTA)

Telah diuji dalam suatu sidang skripsi yang diselenggarakan oleh Program Studi S-1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia pada tanggal 9 April

2020 dengan nilai B+

Panitia Ujian Skripsi

1.  : Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc
(Kepala Program S-1 Manajemen)
2.  : Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc
(Pembimbing)
3.  : Imelda Aprileny, SE., ME
(Anggota Penguji 1)
4.  : Joko Bagio S, SE., MM
(Anggota Penguji 2)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr, Wb

Puji syukur peneliti panjatkan atas ke hadirat Allah SWT berkat karunia Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang merupakan sebagian persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) Jakarta.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, sehingga semua kendala yang dihadapi dapat diatasi dengan baik. Pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih yang setulusnya kepada :

1. Bapak Drs. Subekti Singgih Hadi, M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
2. Bapak / Ibu Penguji yang terhormat yang telah meluangkan waktu dan tenaga atas saran dan kritikan selama proses sidang.
3. Bapak Drs. Ridwan Maronrong, Msc selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI).
4. Bapak Muhammad Ramaditya, BBA., M.Sc selaku Kepala Program Studi S-1 Manajemen.
5. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang dengan tulus memberikan pendidikan dan pengajaran kepada peneliti selama mengikuti perkuliahan.
6. Kepada seluruh siswa/i SMK Negeri 26 Jakarta yang telah banyak membantu peneliti dalam usaha memperoleh data yang peneliti perlukan.
7. Bapak Muallimin, Ibu Karningsih selaku orang tua dan Riyadi Suryadi Putra selaku kakak yang telah banyak memberikan doa, motivasi, moril, maupun materil kepada peneliti sehingga bisa menyelesaikan skripsi ini.

8. Kepada sahabat-sahabat Hilya Hafziah, Novita Nurul, Eka Widyastuti, Ika Romayanti yang selalu membantu memberikan semangat, memberikan masukan, dan saran dalam membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada teman satu perjuangan lainnya di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia yang selalu menemani, membantu dan memberikan semangat kepada peneliti.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam skripsi ini masih terdapat kekurangan atau kelemahan. Untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Jakarta, 9 Maret 2020



Qorry Ival Dianing
NPM 21150600102

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Qorry Ival Dianing
NPM	: 21150600102
Program Studi	: S1 Manajemen
Jenis Karya	: Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia **Hak Bebas Royalti NonEksklusif (Non – exclusive Royalti – Free Right)** atas skripsi saya yang berjudul :

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (STUDI PADA PELANGGAN OJEK ONLINE DI SMK NEGERI 26 JAKARTA)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti NonEksklusif ini Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi berhak menyimpan, mengalihmediakan / formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 9 Maret 2020

Yang menyatakan,



Qorry Ival Dianing

Qorry Ival Dianing
NPK : 21150600102
Program Studi S-1 Manajemen

Dosen Pembimbing
Drs.Subekti Singgih Hadi,M.sc

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (SMK Negeri 26 Jakarta)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pengguna jasa ojek online di SMK Negeri 26 Jakarta.

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan kuesioner. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 97 responden. Strategi yang digunakan dalam penelitian ini adalah strategi kuantitatif yang diukur dengan perhitungan koefisien korelasi (parsial dan simultan) serta pengujian hipotesis dengan SPSS 22.0.

Berdasarkan hasil perhitungan statistik menunjukkan : (1) Hubungan variabel X_1 terhadap variabel Y mempunyai hubungan yang kuat dan bersifat positif dengan nilai *significance t* < 0,05 dengan nilai sig. 0,000. (2) Hubungan variabel X_2 terhadap variabel Y mempunyai hubungan yang lemah dan bersifat positif dengan nilai *significance t* < 0,05 dengan nilai sig. 0,001. (3) Hubungan variabel X_3 terhadap variabel Y mempunyai hubungan yang kuat dan bersifat positif dengan *significance t* < 0,05 dengan nilai sig.0,000. (4) Hubungan antara X_1 , X_2 dan X_3 terhadap Y dengan secara simultan mempunyai pengaruh yang sangat kuat dengan nilai 0,834 atau 83,4% sedangkan 16,6% dipengaruhi variabel lainnya.

Kesimpulannya adalah : Variabel X_1 bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan., Hasil uji hipotesis variabel X_2 bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa secara harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan., Hasil uji hipotesis variabel X_3 bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan., Hasil uji hipotesis variabel Y bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti secara simultan kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Kata Kunci : Kualitas Sistem Informasi, Harga, Kualitas Pelayanan, dan Loyalitas Pelanggan

Qorry Ival Dianing
NPK : 21150600102
Study Program S-1 Management

Advisor
Drs.Subekti Singgih Hadi,M.sc

**THE RELATION BETWEEN QUALITY OF INFORMATION SYSTEM, PRICE AND QUALITY OF SERVICE TO CUSTOMER LOYALTY
(SMK Negeri 26 Jakarta)**

ABSTRACT

This study aims to determine how much the relationship between the quality of information systems, prices and service quality on customer loyalty and customer satisfaction as an intervening variable online motorcycle taxi service users at SMK Negeri 26 Jakarta.

In this method used is collecting data using a questionnaire. The sampling method uses a *purposive sampling* technique with a total sample of 97 respondents. The strategy used in this study is a quantitative strategy that is measured by calculating the correlation coefficient (partial and simultaneous) and testing the hypothesis with SPSS 22.0.

Based on the result of statistic calculation : (1) The relationship of variable X_1 to variable Y has a strong and positive relationship with a *significance value of $t < 0.05$* with a sig value. 0,000. (2) The relationship between variable X_2 and Y has a weak and positive relationship with *significance value $t < 0.05$* with sig. .001. (3) The relationship of variable X_3 to variable Y has a strong and positive relationship with *significance $t < 0.05$* with a value of sig.0,000. (4) The relationship between X_1 , X_2 and X_3 to Y simultaneously has a very strong influence with a value of 0.834 or 83.4% while 16.6% is influenced by other variables.

The conclusion is : The hypothesis test variable X_1 that H_0 is rejected and H_a is accepted it can be concluded that partially the quality of the information system affects customer loyalty. The results of the hypothesis test variable X_2 that H_0 is rejected and H_a is accepted it can be concluded that the price directly influences loyalty customer., X_3 hypothesis test results that H_0 is rejected and H_a is accepted it can be concluded that service quality partially influences customer loyalty. Hypothesis test results of variable Y that H_0 is rejected and H_a is accepted which means simultaneously the quality of the information system, price and quality service has a significant effect on customer loyalty

Keywords: Information System Quality, Price, Service Quality, and Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Review Hasil-Hasil Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Sistem Informasi	13
2.2.1.1 Pengertian Kualitas Sistem Informasi.....	13
2.2.1.2 Indikator Kualitas Sistem Informasi	14
2.2.2 Harga	14
2.2.2.1 Pengertian Harga	14

	Halaman
2.2.2.2 Tujuan Penetapan Harga	15
2.2.2.3 Faktor Pertimbangan Dalam Penetapan Harga	16
2.2.2.4 Indikator Harga	17
2.2.3 Kualitas Pelayanan	19
2.2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	19
2.2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan	20
2.2.3.3 Konsep Kualitas Pelayanan	21
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	22
2.2.4.1 Pengertian Loyalitas Pelanggan	22
2.2.4.2 Karakteristik Loyalitas Pelanggan	22
2.2.4.3 Keuntungan Pelanggan Loyal	23
2.3 Hubungan Antara Variabel Penelitian	23
2.3.1 Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.2 Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan	24
2.3.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	25
2.4 Hipotesis	26
BAB 3 METODA PENELITIAN	27
3.1 Strategi Penelitian	27
3.2 Populasi dan Sampel	27
3.2.1 Populasi Penelitian	27
3.2.2 Sampel Penelitian	28
3.3 Data dan Metoda Pengumpulan Data	28
3.4 Definisi Operasional Variabel	29
3.4.1. Variabel Bebas (Independent Variable)	29
3.4.2 Variabel Terikat (Dependent Variable)	30
3.5. Metoda Analisis Data	31
3.5.1. Metoda Penyajian Data	31
3.5.2. Instrument Penelitian	31
3.5.3 Analisis Statistik Data	34
3.5.4. Uji Validitas	34
3.5.5 Uji Reliabilitas	35
3.5.6. Analisis Koefisien Korelasi	35
3.5.7. Uji Signifikan Parsial (Uji T)	36

	Halaman
3.5.8. Uji Signifikan Simultan (Uji F)	37
3.5.9. Pengujian Hipotesis	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1. Deskripsi Objek Penelitian	40
4.2. Deskripsi Responden	42
4.3 Deskripsi Data.....	44
4.4 Hasil Pengujian Operasional Variabel	46
4.4.1 Uji Validitas	46
4.4.2. Uji Reliabilitas	49
4.5. Analisis Statistik Data	49
4.5.1 Analisis Koefisien Korelasi Parsial	49
4.5.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	51
4.5.3. Uji Hipotesis	52
4.6 Pembahasan.....	54
4.7. Kualitas Sistem Informasi, Harga, Kualitas Pelayanan Ojek Online.....	57
4.7.1 Kualitas Sistem Informasi Pada Ojek Online	57
4.7.2. Harga Pada Ojek Online	58
4.7.3. Kepuasan Pelayanan Pada Ojek Online	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
5.1. Simpulan	60
5.2. Saran	61
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Pengembangan Penelitian Selanjutnya.....	61
DAFTAR REFERENSI.....	63
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala <i>Likert</i> Instrumen Penelitian	31
Tabel 3.2 Instrument Penelitian Indikator Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1)	31
Tabel 3.3 Instrument Penelitian Indikator Variabel Harga (X_2)	32
Tabel 3.4 Instrument Penelitian Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	33
Tabel 3.5 Instrument Penelitian Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	33-34
Tabel 3.6 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	36
Tabel 4.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 4.2 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Usia	42
Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	43
Tabel 4.4 Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendapatan	43
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas Instrument Per Butir Variabel Kualitas Sistem Informasi(X_1)	47
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Instrument Per Butir Variabel Harga(X_2)	47
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Instrument Per Butir Variabel Kualitas Pelayanan(X_3)	48
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Instrument Per Butir Variabel Loyalitas Pelanggan(Y).....	48
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4.11 Hasil Analisis Korelasi Parsial Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	49
Tabel 4.12 Hasil Analisis Korelasi Parsial Variabel Harga (X_2) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	50
Tabel 4.13 Hasil Analisis Korelasi Parsial Variabel Kualitas Pelayanan (X_3) terhadap Loyalitas Pelanggan (Y)	51
Tabel 4.14 Koefisien Korelasi Berganda	51
Tabel 4.15 Uji Hipotesis Partial (uji t)	52
Tabel 4.16. Uji Simultan (Uji F)	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	25
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SMK Negeri 26 Jakarta	91
Gambar 4.2 Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1)	44
Gambar 4.3. Diagram Skala Likert Variabel Harga(X_2)	45
Gambar 4.4. Diagram Skala Likert Variabel Kualitas Pelayanan (X_3)	45
Gambar 4.5. Diagram Skala Likert Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	46

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	65
Lampiran 2. Tabulasi Variabel Kualitas Sistem Informasi (X_1)	69
Lampiran 3. Tabulasi Variabel Harga(X_2)	73
Lampiran 4. Tabulasi Variabel Kualitas Pelayanan (X_3).....	77
Lampiran 5. Tabulasi Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).....	80
Lampiran 6. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Sistem Informasi (X_1)	83
Lampiran 7. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Harga (X_2)	84
Lampiran 8. Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan (X_3).....	85
Lampiran 9 . Hasil Pengolahan Data SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas Loyalitas Pelanggan (Y).....	87
Lampiran 10. Uji Koefisien Korelasi Parsial	88
Lampiran 11. Uji Koefisien Korelasi Berganda (Simultan)	89
Lampiran 12. Pengujian Hipotesis (uji t)	90
Lampiran 13. Struktur Organisasi SMK Negeri 26 Jakarta	91
Lampiran 15. Surat Keterangan Riset	92
Lampiran 16. Daftar Riwayat Hidup	93