

KAJIAN FAKTOR KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS PELAYANAN E-TICKETING

Hia Qhumairoh Hasri¹, Kusuma Hati²

Abstract - Computerized information system that enables the user can view the information at any time by more quickly and accurately. Presentation of information can be done more easily with the support of information systems application software or E-Ticketing. The method used is the method of multiple linear regression and using a quantitative approach that uses a model of success DeLone and McLean Information Systems. The population in this study is the information system users E-Ticketing. of 100 respondents and used a sample of 80 questionnaires that can be processed by sampling random sampling technique. The type of data used are primary data and secondary questionnaire. The analysis tool used was SPSS 22. The results showed that the system quality (X1), information quality (X2) and service quality (X3) either simultaneously to user satisfaction (Y) of the system user information (user satisfaction) E-Ticketing. Based on this study it can be concluded that the system is of good quality, good information quality and good service that will improve the satisfaction of users of the system.

Intisari - Sistem Informasi yang terkomputerisasi memungkinkan pemakai dapat melihat informasi setiap saat dengan lebih cepat dan akurat. Penyajian informasi dapat dilakukan dengan lebih mudah dengan adanya dukungan software atau aplikasi sistem informasi E-Ticketing. Metode yang digunakan adalah regresi linier berganda dan pendekatan kuantitatif yang menggunakan model kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna sistem informasi E-Ticketing yang berjumlah 100 responden dan menggunakan sampel sebanyak 80 kuesioner yang diolah dengan teknik pengambilan sampel random sampling. Jenis data yang digunakan yaitu data primer dengan kuisisioner dan sekunder. Alat analisis yang dipergunakan adalah SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *system quality* (X1), *information quality* (X2) dan *service quality* (X3) berpengaruh baik secara simultan terhadap kepuasan pengguna (Y) dari pengguna sistem informasi (*user satisfaction*) E-Ticketing. Berdasarkan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sistem berkualitas baik, kualitas informasi yang baik dan pelayanan yang baik itu akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem.

Kata Kunci : Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna, sistem informasi, E-Ticketing.

¹ Program Studi Sistem Informasi STMIK Nusa Mandiri, Jl. Kamal Raya No.18 Ringroad Barat, Cengkareng (telp:021-54376398; e-mail: hiaqhumairoh@yahoo.co.id)

² Program Studi Manajemen Informatika AMIK BSI Jakarta, Jln. RS. Fatmawati No. 24, Jakarta Selatan 12450 INDONESIA (telp: 021-7500282; e-mail: kusuma.ksh@bsi.ac.id)

I. PENDAHULUAN

Penyedia jasa layanan E-Ticketing salah satunya adalah PT. Raja Tiket Indonesia merupakan perusahaan swasta yang bergerak sebagai penyedia layanan penjualan tiket pesawat secara online guna memenuhi kebutuhan para pelanggan di seluruh Indonesia. Kegiatan usaha perusahaan meliputi, penjualan tiket transportasi udara secara online dengan media sarana internet.

PT. Raja Tiket Indonesia menggunakan sistem informasi untuk mempermudah pekerjaan. Penentuan perangkat lunak, perangkat keras, instalasi sistem, pemecahan masalah, sambungan jaringan, pengembangan sistem, dan pelatihan yang tepat dapat memfasilitasi jalannya sistem informasi dengan baik. Sistem informasi sebaiknya didesain secara tepat untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna sehingga menciptakan kepuasan pengguna. Sistem informasi yang digunakan oleh PT. Raja Tiket Indonesia saat ini adalah Aplikasi Sistem Informasi Booking Tiket Pelanggan, merupakan aplikasi berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses pemesanan dan informasi tiket pesawat bagi pengguna/pelanggan, dan Layanan informasi untuk *Contact Center*, serta menghadirkan sistem pelayanan pelanggan yang terpusat (*centralized*), terpadu (*integrated*) dan dapat dikembangkan (*scalable*) dalam rangka membuat citra yang lebih baik lagi di mata para pemangku kepentingan (*stakeholders*).

PT. Raja Tiket mempunyai target penjualan dalam 1(satu) bulan harus mencapai target penjualan sebanyak 1000 (seribu) tiket setiap bulannya, tetapi yang terjadi dilapangan penjualan hanya mencapai 700 (tujuh ratus) tiket setiap bulannya, sehingga mereka bermaksud untuk meningkatkan dari segi pemasaran, teknologi dan sebgainya demi mencapai target penjualan yang dihasilkan. Tujuan utama dari dibuatnya sistem informasi penjualan secara online di Raja Tiket adalah untuk mendukung dan meningkatkan kinerja tugas individual karyawan dalam rangka mengelola informasi yang akan disampaikan kepada para konsumen atau pelanggan dengan cepat dan tepat. Melihat sedikit uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan suatu sistem informasi, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang dihasilkan dapat memberi pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem. Hasil menunjukkan adanya pengaruh yang lebih kuat terhadap penggunaan SI. Pada hubungan minat

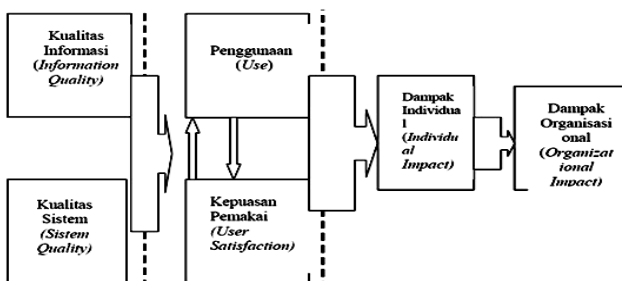
pemanfaatan SI dan penggunaan SI menunjukkan adanya pengaruh yang positif.

II. METODE PENELITIAN

Data yang telah dikumpulkan penulis melalui kuesioner dalam bentuk pernyataan dengan pilihan jawaban yang ditentukan. Mengolah data dan mentabulasikan kedalam tabel frekuensi dan kemudian membahas data yang diolah tersebut secara deskriptif dan penelitian kuantitatif serta menggunakan penelitian lapangan (*Field Research*).

1. Observasi (*Observation*)
2. Wawancara (*Interview*)
3. Penelitian Kepustakaan (*Library Reserch*)

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan model kesuksesan DeLone dan McLean sebagai dasar pengambilan model.



Gambar 1. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone & McLean (D & M Success Model). [3]

Beberapa tahapan metode penelitian yang ditempuh secara detail meliputi:

1. Tahap Persiapan
Penentuan latar belakang masalah kemudian dilakukan perumusan masalah untuk selanjutnya dilakukan penentuan tujuan dan manfaat dari pelaksanaan skripsi serta dilakukan pembatasan masalah yang akan difokuskan dalam kepuasan penggunaan sistem *E-Ticketing*.
2. Tahap Kajian Teori
Dilakukan kajian teori terhadap masalah yang ada. Kajian dilakukan pada teori pengendalian internal khususnya pengendalian dengan menggunakan analisa data, teori organisasi perusahaan beserta teori yang digunakan dalam penelitian penggunaan sistem informasi *E-Ticketing*.
3. Tahap Pengumpulan Data
Mengumpulkan data-data kuesioner sebagai pendukung yang dibutuhkan dalam analisa nilai hasil terhadap kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan penggunaan *E-Ticketing* terhadap kepuasan pengguna. Adapun data pendukung yang dibutuhkan adalah berupa data primer dan sekunder.
4. Tahap Analisis Data

Melakukan analisa terhadap data-data pendukung yang diperoleh dari tahap sebelumnya.

5. Tahap Pelaksanaan
Dilakukan penggunaan sistem *E-Ticketing* serta penyusunan data dan informasi kepada seluruh pengguna dan staff PT Raja Tiket Indonesia atas prosedur penggunaan sistem.
6. Tahap Akhir
Pada tahap akhir sistem informasi penggunaan *E-Ticketing* akan dibahas tentang simpulan, keterbatasan serta saran yang diperlukan untuk peningkatan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan terhadap pengguna *E-Ticketing*.

Instrumen Penelitian yang digunakan adalah :

1. Hipotesis
 - H1 : Kualitas sistem (*system quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - H₀ : Kualitas sistem (*system quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - H2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - H₀ : Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - H3 : Kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).
 - H₀ : Kualitas pelayanan (*service quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

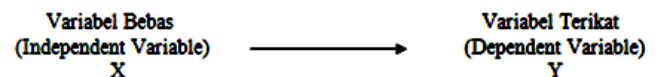
2. Variabel Penelitian

Variabel Bebas

- X1 : Kualitas sistem (*system quality*)
X2 : Kualitas informasi (*system quality*)
X3 : Kualitas layanan (*service quality*)

Variabel Terikat

Y : Kepuasan pengguna (*user satisfaction*).



Gambar 2. Hubungan Antar Variabel [8]

Pengumpulan Data yang dilakukan adalah :

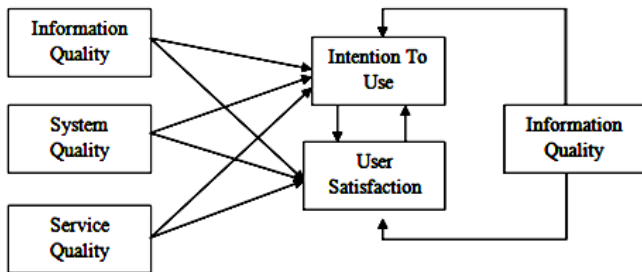
1. Angket (*Questionnaire*)
 - a. Pertanyaan umum
 - b. Pertanyaan Khusus

Kuisisioner yang diajukan yaitu dengan menggunakan metode pertanyaan tertutup. Dalam pertanyaan tertutup, penulis menggunakan skala likert (Syofian Siregar : 2013). Pertanyaan positif diberi skor : 5, 4, 3, 2, 1.

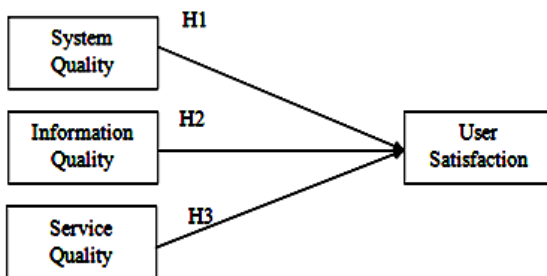
TABEL 1. KETERANGAN JAWABAN KUISIONER

No	Keterangan Jawaban	Kode
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Netral	N
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

2. Dokumentasi
3. Observasi (*Observation*)
4. Wawancara (*Interview*)
5. Penelitian Kepustakaan (*Library Reserch*)



Gbr 3. Model Kesuksesan DeLone & McLean [3]



Sumber : Hasil Penelitian
Gbr 4. Kerangka Pemikiran

Dalam variabel kualitas sistem, penulis meneliti dari sudut pandang beberapa dimensi diantaranya :

1. Kemudahan Dipelajari
2. Kemudahan Penggunaan
3. Kegunaan Menu dan Fungsi
4. Keandalan Sistem

Sudut pandang variabel kualitas informasi, :

1. Relevan
2. Kepahaman
3. Akurasi
4. Kekinian

Sudut pandang variabel kualitas pelayanan :

1. Bukti Fisik
2. Daya Tanggap

3. Jaminan

4. Empati

Sudut pandang variabel kepuasan pengguna :

1. Kelengkapan Isi
2. Tampilan
3. Kemudahan
4. Tepat Waktu

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna sistem *E-Ticketing* pada PT Raja Tiket Indonesia mengenai kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan *E-Ticketing* terhadap kepuasan pengguna yang berjumlah 100 responden. **Sampel** yang diambil sebanyak 80 kuisisioner dari populasi sebanyak 100 responden yang menggunakan sistem informasi *E-ticketing* pada PT. Raja Tiket Indonesia dan menggunakan random sampling dan sesuai dengan perumusan yang sudah dilakukan.

$$\begin{aligned} \text{Rumus} &= n = \frac{N}{1 + N e^2} = \frac{100}{1 + 100 (0,05^2)} \\ &= \frac{100}{1,25} \\ &= 80 \end{aligned}$$

Gbr 5. Rumus Pengambilan Sampel
Sumber : Hasil Penelitian

Salah satu cara pengumpulan data primer dan sekunder yaitu diolah dengan menggunakan kuisisioner dengan indikator sebagai berikut :

TABEL 2. INDIKATOR KUISIONER KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA *E-TICKETING*

Variabel	Dimensi	Indikator	Kuisisioner
Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>)	Kemudahan Dipelajari	Mudah dipelajari	1
	Kemudahan Penggunaan	Mudah digunakan	2
	Kegunaan Menu dan Fungsi	Menyediakan fungsi yang dibutuhkan	3
	Keandalan Sistem	Meminimalkan kesalahan input data	4
Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	Relevan	Informasi yang relevan	5
	Kepahaman	Informasi yang dapat dipahami	6
	Akurasi	Informasi yang akurat	7
	Kekinian	Menghasilkan informasi up to date	8
Kualitas Pelayanan (<i>Service Quality</i>)	Bukti Fisik	SI memiliki fisual yang menarik	9
	Daya Tanggap	Penyedia memberikan bantuan	10
	Jaminan	Penyedia memberikan jaminan	11
	Empati	Penyedia memperhatikan kebutuhan	12
Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	Kelengkapan Isi	Puas dengan kelengkapan SI	13
	Tampilan	Puas terhadap tampilan	14
	Kemudahan	SI bersifat <i>user friendly</i>	15
	Tepat Waktu	Memberikan Lporan tiket secara tepat waktu	16

Sumber : Hasil Penelitian

III. METODE ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Item-item penilaian dalam kuisioner dari bentuk kepuasan dikuantitatifkan menjadi bentuk angka 1-5, serta mengacu pada konsep yang dikemukakan oleh DeLone dan McLean tentang : *information quality*, *system quality*, dan *service quality* berpengaruh terhadap *user satisfaction*. Teknik analisis data dalam penelitian ini penulis menggunakan perhitungan statistik yaitu *SPSS (Statistical Product and Service Solution)* versi 22. Penelitian ini menggunakan beberapa pengujian sebagai penilaian hasil pengujian statistic dan pengujian hipotesis, diantaranya :

a. Statistik Deskriptif

Karakteristik data yang digambarkan adalah karakteristik distribusinya. Ada dua syarat pokok untuk suatu alat pengumpul data dapat dikatakan sebagai alat pengumpul data yang baik, yaitu validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas
2. Uji Reliabilitas
3. Analisis Regresi Linier

Dalam penelitian ini, Analisis Regresi Linier dibagi menjadi beberapa output, diantaranya :

a. Variables Entered/Removed

b. Model Summary

c. Anova (uji F)

a. Rumusan Hipotesis

H_0 : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

H_a : Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Didapat F tabel sebesar 2,725.

b. Kriteria pengujian

Jika F hitung \leq F tabel maka H_0 diterima

Jika F hitung $>$ F tabel maka H_0 ditolak

4. Output Coefficient (Uji t)

a. Rumusan Hipotesis

$H_0 X^1$: Kualitas Sistem secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_1 : Kualitas Sistem secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

$H_0 X^2$: Kualitas Informasi secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_2 : Kualitas Informasi secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

$H_0 X^3$: Kualitas Pelayanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna.

H_3 : Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pengguna.

Didapat T tabel sebesar 1,665.

b. Kriteria pengujian

Jika $-t$ tabel $\leq t$ hitung $\leq t$ tabel maka H_0 diterima.

Jika $-t$ hitung $< -t$ tabel atau t hitung $> t$ tabel maka H_0 diolak

Berdasar signifikansi:

Jika Signifikansi $> 0,05$ maka H_0 diterima.

Jika Signifikansi $< 0,05$ maka H_0 ditolak.

5. Residuals Statistic

6. Scatterplot

7. Pengujian Hipotesis

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas, dengan signifikansi 0,05 (5%) dengan uji satu arah dan didapat nilai $df = n-2 = 80-2 = 78$, maka didapat nilai r tabel adalah 0,2199. Hasil penelitian menunjukkan bahwa validitas keseluruhan variabel nilainya lebih besar dari R_{tabel} sebesar 0,2199, maka keseluruhan pernyataan variabel dinyatakan valid.

TABEL 3. OUTPUT HASIL UJI VALIDITAS
ITEM-TOTAL STATISTICS

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KSI 1	10,9375	8,768	0,978	0,949
KSI 2	10,9375	8,768	0,978	0,949
KSI 3	10,9375	8,768	0,978	0,949
KSI 4	10,8375	9,910	0,790	1,000
KI 1	11,0875	7,043	0,899	0,869
KI 2	11,0375	8,087	0,765	0,915
KI 3	10,9250	7,691	0,783	0,910
KI 4	11,0500	7,542	0,830	0,894
KL 1	11,0375	8,340	0,912	0,936
KL 2	11,0000	8,608	0,907	0,937
KL 3	11,0875	8,486	0,886	0,943
KL 4	11,0125	8,797	0,862	0,950
KP 1	11,0375	8,518	0,906	0,948
KP 2	10,9375	8,768	0,901	0,949
KP 3	11,0375	8,518	0,906	0,948
KP 4	10,9375	8,768	0,901	0,949

Sumber : Hasil Penelitian

Uji Reliabilitas, Untuk menguji reliabilitas dilakukan dengan membandingkan R_{alpha} dengan R_{tabel} , suatu variabel instrumen dinyatakan reliabel jika R_{alpha} lebih besar dari R_{tabel} . R_{alpha} dicari dengan *cronbach's alpha*. *Cronbach's Alpha* adalah teknik pengujian reliabilitas. Output *Reliability Statistics* adalah hasil dari analisis reliabilitas dengan teknik *Cronbach Alpha*. *N of Items* adalah jumlah butir pernyataan masing-masing variabel. R_{alpha} untuk instrumen kualitas sistem adalah 0,972, sedangkan nilai dari R_{alpha} kualitas informasi adalah 0,921, nilai dari R_{alpha} kualitas layanan adalah 0,956 dan R_{alpha} kepuasan pengguna 0,961. Maka dapat disimpulkan bahwa diketahui nilai *Cronbach Alpha* rata-rata diatas 0,6. Reliabilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan diatas 0,8 adalah baik [9]. Karena menurutnya

nilai lebih dari 0,6 instrumen kuisioner dinyatakan reliabel. Maka instrumen kuisioner variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

TABEL 4. OUTPUT HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel Instrumen	Cronbach's Alpha	R _{tabel}	Keterangan
Kualitas Sistem	0,972	0,2199	Valid
Kualitas Informasi	0,921	0,21	
Kualitas Layanan	0,956	0,21	
Kepuasan Pengguna	0,961	0,21	

Sumber : Data Primer Diolah

Hasil dari analisis data menunjuk penerapan sistem informasi dipengaruhi kualitas informasi, kualitas layanan dan dari sistem informasi tersebut serta adanya pengaruh moderasi kesesuaian tugas dan teknologi individual sebagai kesuksesan penerapan : Kualitas sistem berpengaruh secara sig kepuasan pengguna dengan korelasi yang Maka berarti semakin kualitas sistemnya pula kepuasan dari pengguna sistemnya. T yang signifikan dari kualitas informasi te pengguna sistem informasi juga ditunju analisis data. Korelasi positif antara kedua menggambarkan bahwa semakin baik kualitas informasi yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi. Terdapat pengaruh yang signifikan dari kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi juga ditunjukkan oleh hasil analisis data. semakin baik kualitas layanan yang dihasilkan maka semakin tinggi kepuasan pengguna sistem informasi.

TABEL 5. OUTPUT HASIL UJI KORELASI PEARSON
Correlations

	X1	X2	X3	Y
X1 Pearson Correlation	1	,977**	,969**	,986**
Sig. (1-tailed)		,000	,000	,000
N	80	80	80	80
X2 Pearson Correlation	,977**	1	,973**	,982**
Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000
N	80	80	80	80
X3 Pearson Correlation	,969**	,973**	1	,990**
Sig. (1-tailed)	,000	,000		,000
N	80	80	80	80
Y Pearson Correlation	,986**	,982**	,990**	1
Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	
N	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

Sumber : Hasil Penelitian

TABEL 6. OUTPUT HASIL UJI KORELASI BERGANDA MODEL SUMMARY^B

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,996 ^a	,992	,992	,35768

Sumber : Hasil Penelitian

TABEL 7. OUTPUT HASIL UJI F (ANOVA)
ANOVA^A

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1188,477	3	396,159	3096,650	,000 ^b
Residual	9,723	76	,128		
Total	1198,200	79			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber : Hasil Penelitian

TABEL 8. OUTPUT HASIL UJI KOEFISIEN (UJI T)
COEFFICIENTS^A

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,108	,178		-,609	,545
	X1	,366	,051	,375	7,218	,000
	X2	,131	,060	,122	2,197	,031
	X3	,511	,049	,508	10,520	,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Hasil Penelitian

Dari hasil perhitungan Uji T, signifikansi untuk variabel kualitas sistem (X1) adalah 0,000. Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai *t hitung* 7,218 lebih besar dari *t* tabel yaitu 1,665, dapat diambil keputusan bahwa H1 diterima. Juga dapat dilihat bahwa signifikansi untuk variabel kualitas Informasi (X2) adalah 0,000 Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai *t hitung* 2,197 lebih besar dari *t* tabel yaitu 1,665, dapat diambil keputusan bahwa H2 diterima. Dan dapat dilihat bahwa signifikansi untuk variabel kualitas layanan (X3) adalah 0,000 Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai *t hitung* 10,520 lebih besar dari *t* tabel yaitu 1,665, dapat diambil keputusan bahwa H3 diterima.

Hipotesis dalam penelitian tabel tersebut juga menyatakan bahwa kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *E-ticketing* dengan kesimpulan sebagai berikut :

1. Probabilitas untuk variabel kualitas sistem adalah 0,000. Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai *t hitung* 7,218 lebih besar dari *t* tabel yaitu 1,665, dapat diambil keputusan bahwa H₀ ditolak . Maka H1 diterima.
2. Probabilitas untuk variabel kualitas informasi adalah 0,031 Sehingga nilai probabilitas $0,031 < 0,05$ dan nilai

t hitung 2,197 lebih besar dari t tabel yaitu 1,665. Maka dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak . Maka H_2 diterima.

3. Probabilitas untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung 10,520 lebih besar dari t tabel yaitu 1,665, dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak. Maka H_3 diterima, artinya kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi *E-Ticketing*.
- 4.

V. KESIMPULAN

1. Untuk pengujian hipotesis pertama (X_1) didapat kesimpulan sebagai berikut :

H_1 : Kualitas sistem (*sistem quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H_0 : Kualitas sistem (*sistem quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Bahwa probabilitas untuk variabel kualitas sistem adalah 0,000. Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung 7,218 lebih besar dari t tabel yaitu 1,664, dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak . Maka H_1 diterima.

2. Untuk pengujian hipotesis ke dua (X_2) adalah :

H_2 : Kualitas informasi (*information quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H_0 : Kualitas informasi (*information quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Bahwa probabilitas untuk variabel kualitas informasi adalah 0,031 Sehingga nilai probabilitas $0,031 < 0,05$ dan nilai t hitung 2,197 lebih besar dari t tabel yaitu 1,665, dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak . Maka H_2 diterima.

3. Dan untuk pengujian hipotesis ketiga (X_3) adalah :

H_3 : Kualitas pelayanan (*service quality*) berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

H_0 : Kualitas informasi (*service quality*) tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Bahwa probabilitas untuk variabel kualitas pelayanan adalah 0,000 Sehingga nilai probabilitas $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung 10,520 lebih besar dari t tabel yaitu 1,665, dapat diambil keputusan bahwa H_0 ditolak . Maka H_3 diterima.

Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas pelayanan yang diterapkan, maka tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut semakin tinggi.

REFERENSI

- [1] Bagong, Suyanto & Sutinah.2005. Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan. Jakarta: Prenada Media Group.
- [2] Jogiyanto. 2005. Analisis dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: AndiOffset.
- [3] Jogiyanto. 2007. Model Kesuksesan sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta: Andi Offset
- [4] Jogiyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: Andi Offset.
- [5] Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon. 2007. Sistem Infomasi Manajemen: Mengelola Perusahaan Digital. Yogyakarta: Andi Offset.
- [6] Mariana, Novita. 2006. Pengukur-pengukur Kesuksesan Sistem Informasi Eksekutif. Semarang: Jurnal Teknologi Informasi DINAMIKVol. XI No.1 Januari 2006. Diambil dari: <http://www.unisbank.ac.id/ojs/index.php/fti/article/viewFile/32/27>.(13 November 2014)
- [7] Nurhapsari, Putri Krisna. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi: Aplikasi SIA. Bandung: Widyatama Repository Web, Juni 2013. Diambil dari: <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/123456789/2339>. (15 Desember 2014)
- [8] Prasetyo, Bambang dan Lina Miftahul Jannah. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kharisma Putra Utama Offset.
- [9] Priyatno, Duwi. 2014. SPSS 22: Pengolahan Data Terpraktis. Yogyakarta: Andi Offset.
- [10] Purwaningsih, Susanti. 2010. Analisis Kesuksesan Penerapan Sistem Informasi Pada Sistem Informasi Pelayanan Terpadu (SIPT) Online: Studi Pada PT. Jamsostek (PERSERO).ISSN 1693-928X. Semarang: Jurnal Aset, Februari 2010 Vol. 12 No. 2. Diambil dari:<http://jurnal.widyamanggala.ac.id/index.php/asetwm/article/view/39>. (02 November 2014)
- [11] Rumus Hitung. 2013. Tabel R Statistika dan Cara Membacanya. Diambil dari: <http://rumushitung.com/2013/06/08/tabel-r-statistika-dan-cara-membacanya> (20 Desember 2014)
- [12] Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. 2010. Metode Penelitian: Pendekatan Praktis dalam Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset.
- [13] Santoso, Singgih. 2012. Panduan Lengkap SPSS Versi 20. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- [14] Septianita, Winda, Wahyu Agus Winarno dan Alfi Arif. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System* (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna: Studi Empiris Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 9 Jember. Jember: e-journal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi Vol. 1 No. 1 2014. Diambil dari: <http://jurnal.unej.ac.id/index.php/e-JEBAUJ/article/view/570> . (10 November 2014)
- [15] Siregar, Syafaruddin. 2005. Statistik Terapan. Jakarta: PT. Grasindo

- [16] Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [17] Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.



Hia Qhumairoh Hasri, S.Kom, Lulus Sarjana Komputer Pada Tahun 2015 Program Studi Sistem Informasi di STMIK Nusa Mandiri Jakarta.



Kusuma Hati, MM, M.Kom. Tahun 2006 lulus dari Program Pascasarjana Magister Manajemen Universitas Budi Luhur. Tahun 2015 lulus dari Program Pascasarjana Magister Ilmu Komputer STMIK Nusa Mandiri Jakarta. Saat ini sebagai Dosen di AMIK BSI Jakarta, STMIK Nusa Mandiri, dan STMIK Antar Bangsa. Aktif menulis artikel Ilmiah dan pernah mendapat Hibah Penelitian Dosen Pemula Kemenristek DIKTI.

