

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN  
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN  
PT. EKA SARI LORENA “ESL EXPRESS”**

**Oleh : Christy Elsa Ulita**

**Pembimbing : Endang Sutrisna**

Program Studi Administrasi Bisnis - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

***Abstract***

*This research was conducted at PT. Eka Sari Lorena “ESL Express” Pekanbaru, as for the purpose of this study was to determine the effect of system quality, information quality, and service quality to customer satisfaction at PT. Eka Sari Lorena “ESL Express” Pekanbaru. System quality, information quality, and service quality as the independent variable ( $X_1X_2X_3$ ) while the customer satisfaction as the dependent variable ( $Y$ ). The problem in this research is the sale of room service of PT. Eka Sari Lorena “ESL Express” fluctuated in the last few years. The research sample was taken of 100 respondents of the population was calculated using the Slovin formula. The data was getting from the questionnaire and subsequently processed to then be tested with statistics through SPSS. The result of research indicates that for  $t$  test, system quality, information quality, and service quality partially have a significant effect on customer satisfaction. And the result of  $F$  test indicates that system quality, information quality, and service quality simultaneously have a significant effects on customer satisfaction.*

***Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction***

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi merupakan sesuatu yang tidak dapat dihindari dan akan selalu mempengaruhi segala aspek dalam kehidupan manusia. Teknologi informasi dapat membantu segala jenis bisnis meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses bisnis, pengambilan keputusan manajerial, dan kerja sama kelompok kerja, hingga dapat memperkuat posisi kompetitif dalam pasar yang cepat sekali berubah (O'Brien, 2006). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan teknologi informasi, maka secara signifikan pula mempengaruhi persaingan usaha para pelaku industri.

Karena itu, organisasi bisnis harus mampu memberikan apa yang diinginkan dan diharapkan oleh pelanggannya. Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Sviokla dalam Lupiyoadi (2013) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dan salah satu konsep yang berdekatan dengan kualitas pelayanan tersebut adalah sistem informasi.

DeLone dan McLean (2003) mengajukan sebuah model kesuksesan sistem informasi. Model ini cepat mendapat tanggapan karena model tersebut sederhana, valid, dan memang sedang dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam membuat sistem informasi yang dapat diterapkan dengan sukses (Jogiyanto, 2007), selain itu dari hasil penelitian Nils Urbach, Stefan Smolnik, dan Gerold Riempp dengan judul *A Methodological Examination of Empirical Research on Information System Success: 2003 to 2007*, menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan

model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi.

Berdasarkan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), terdapat beberapa variabel yang digunakan untuk mengukur kesuksesan sistem informasi. Diantaranya merupakan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan, serta kepuasan pengguna.

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi kesuksesan dari sistem informasi pada usaha-usaha bisnis, salah satunya merupakan penelitian oleh Prasojo dan Pratomo (2015) yang meneliti bagaimana suatu layanan sistem informasi Rail Ticket System (RTS) memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan PT. Kereta Api Indonesia Bandung. Hasil penelitian menyatakan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan pada kepuasan pelanggannya. Hasil penelitian lain yang mendukung penelitian ini adalah oleh Anggih Risdiyanto (2014) yang meneliti pada sebuah klinik yang dinyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanannya berpengaruh terhadap kepuasan dari pada pengguna sistem informasi yang diterapkan klinik tersebut.

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri. Kualitas sistem secara lebih luas membahas tentang apa yang dirasakan oleh konsumen terhadap website. Dalam konteks kualitas sistem, yang menjadi fokus perhatiannya adalah sistem yang ada di *website* yang memberikan kemudahan bagi

konsumen untuk melakukan aktivitas berinteraksi dengan *website*, kemudahan dalam menemukan informasi atau menjalankan *website*, kenyamanan dalam melakukan transaksi.

Berbeda dengan kualitas sistem yang lebih merujuk pada kinerja sistem secara umum, kualitas informasi menuntut suatu keakuratan daripada informasi-informasi yang dicari dan dibutuhkan oleh pelanggan. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas informasi mengukur kualitas output dari sistem informasi, yaitu kualitas yang dihasilkan oleh sistem informasi, terutama dalam bentuk laporan-laporan (*reports*). Kotler dalam Tjiptono (2006) menyampaikan bahwa sebagai media pemberi informasi, tampilan *website* yang menarik dijadikan salah satu tolok ukur bagi visitors dan konsumen potensial untuk dinilai apakah *website* tersebut mempunyai kinerja yang bagus atau tidak. Suatu informasi dapat dikatakan berkualitas atau tidak berkualitas. Informasi menjadi berkualitas ketika informasi yang disediakan merupakan informasi yang akurat, datang tepat waktu, dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh konsumen. sebaliknya informasi menjadi tidak berkualitas ketika informasi yang diterima oleh pelanggan justru tidak tepat dan tidak menjawab apa yang menjadi pertanyaan bagi pelanggan tersebut.

Kepuasan pengguna sistem informasi merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Sikap pengguna tersebut merupakan kriteria subjektif mengenai seberapa puas pengguna terhadap sistem informasi yang telah diterapkan dan digunakan. Kotler (2009) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai perasaan senang

atau kecewa seseorang terhadap suatu produk setelah membandingkan hasil atau prestasi produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil produk yang diharapkan. Jika kinerja memenuhi harapan, maka itu artinya pelanggan puas. Tetapi jika kinerja melebihi harapan pelanggan, maka hal ini berarti pelanggan puas atau amat puas. Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, menjadi dasar bagi pembelian ulang, dan menciptakan loyalitas yang menguntungkan perusahaan (Tjiptono, 2008) Dengan demikian sebuah perusahaan akan bijaksana bila mengukur kepuasan pelanggan secara teratur.

PT. Eka Sari Lorena "ESL Express" merupakan usaha bisnis di bidang logistik yang tidak hanya menawarkan jasa pengiriman barang, namun memberikan pelayanan informasi yang akurat melalui sistem informasi. Kualitas sistem informasi dalam perusahaan ESL Express meliputi harga, jaminan barang, dan kepastian informasi. ESL Express memberikan kenyamanan dan kemudahan yang merupakan faktor utama yang disediakan oleh sistem informasi ESL Express. Ketersediaan sistem informasi website oleh ESL Express ditujukan agar pelanggan lebih fleksibel dalam memanfaatkan layanan yang diberikan. Namun masih banyaknya pelanggan yang enggan menggunakan pelayanan sistem informasi website dikarenakan beragam faktor menimbulkan tanya apa yang menyebabkan hal tersebut dapat terjadi. ESL Express, hal ini akan dapat terlihat dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang ditawarkan dengan cara meyakinkan pelanggan bahwa jasa yang diberikan

dapat memberikan manfaat bagi pelanggan.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu: **Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”?**

#### 1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas sistem PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”.
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas informasi PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”.
- 3) Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas layanan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”.
- 4) Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”.
- 5) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”.
- 6) Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”.
- 7) Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”.
- 8) Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem,

kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL Express”

#### 2. Manfaat Penelitian

##### 1. Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan masukan kepada perusahaan sebagai bahan pertimbangan dan pengambilan keputusan sehingga berguna untuk mempertahankan pelanggan mereka.

##### 2. Bagi peneliti

Melatih dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang di dapat di bangku kuliah pada dunia nyata dan merupakan sarana untuk mempraktekkan teori-teori yang didapatkan selama masa perkuliahan.

##### 3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan dijadikan sebagai penambah referensi kepustakaan bagi Program Studi Administrasi Bisnis.

### **Kerangka Teori Sistem Informasi**

Sistem informasi didefinisikan sebagai sekumpulan komponen yang saling berhubungan, mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk menunjang suatu pengambilan keputusan (Laudon, 2007)

Menurut Leitch dan Davis dalam Jogiyanto (2005), Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu

organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Informasi dihasilkan oleh suatu proses sistem informasi dan bertujuan menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen, operasi perusahaan dari hari ke hari dan informasi yang layak untuk pihak perusahaan.

### **Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean**

Model yang diuji pada penelitian ini, merupakan model yang dikemukakan oleh William H. DeLone dan Ephraim R. McLean pada tahun 2003, dalam penelitiannya yang berjudul: *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. Dalam model terbarunya yang diperbaharui ini mereka mengganti beberapa dimensi keberhasilan sistem informasi dari model sebelumnya (1992).

Model yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean cepat mendapat tanggapan karena model tersebut sederhana, valid, dan memang sedang dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam membuat sistem informasi yang dapat diterapkan dengan sukses (Jogiyanto, 2007)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur ke enam faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

### **Kualitas Sistem**

Kualitas sistem dalam penelitian ini terfokus pada performa dari sistem tersebut, yang merujuk seberapa baik kinerja dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan

informasi guna kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 2003)

Dalam modelnya, DeLone dan McLean (2003) lima indikator untuk menilai dimensi kualitas sistem yakni:

#### 1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)

Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

#### 2. *Response Time* (Kecepatan Akses)

Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.

#### 3. *Reliability* (Keandalan Sistem)

Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.

#### 4. *Flexibility* (fleksibilitas)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 5. *Security* (keamanan)

Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

### **Kualitas Informasi**

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap individu. Dampak positif yang diharapkan antara lain peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan, keefektifan kerja dan peningkatan kualitas kerja

Menurut O'Brien (2006) terdapat tiga dimensi kualitas informasi

yaitu dimensi waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*), dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*).

#### Kualitas Layanan

Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990) merumuskan sebuah model yang menggaris bawahi ketentuan penting yang perlu dipatuhi oleh pemberi jasa dalam meningkatkan mutu jasa (*service quality*). Lupiyoadi (2006) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi. Oleh karena dukungan yang jelek akan menyebabkan kehilangan pelanggan dan bahkan kehilangan penjualan. Adapun yang menjadi indikator pengukur kualitas pelayanan menurut DeLone dan McLean (2003) adalah: *Assurance* (jaminan), *Emphaty* (perhatian), dan *responsivness* (daya tanggap)

#### Kepuasan Pelanggan

Saarinen (1996) menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dinilai dari *outcome* sistem

atau kepuasan dari pengguna sistem. Jogyanto (2007) menyatakan bahwa kepuasan pemakai sistem informasi adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada perilaku pengguna yaitu meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, dan lain-lain.

Hawkins dan Looney dalam Tjiptono (2004) menyakaan bahwa dimensi pembentuk kepuasan pelanggan itu terdiri dari:

1. Kesesuaian Harapan, merupakan antara layanan yang diharapkan oleh pelanggan dengan apa yang sebenarnya dirasakan.
2. Minat berkunjung kembali, merupakan ketersediaan konsumen berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang pada perusahaan tersebut.
3. Ketersedian merekomendasikan, merupakan ketersediaan pelanggan menyarankan teman atau kerabat untuk menggunakan layanan pada perusahaan

#### Hubungan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pelanggan

Poon dan Wagner (2000) menyatakan bahwa kesuksesan sistem informasi dalam sebuah organisasi diharapkan mampu mengatasi kegagalan-kegagalan yang pernah terjadi dalam organisasi tersebut. Hal

ini karena sistem yang ada dalam organisasi akan berpengaruh terhadap keputusan yang diambil oleh manajemen puncak. DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem dapat berdampak kepada kepuasan para individu pengguna sistem.

### **Hubungan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan**

DeLone dan McLean (2003) menyatakan bahwa kesuksesan sebuah sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas dari informasi. Kualitas informasi dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap kepuasan individu. Dampak positif yang diharapkan antara lain peningkatan kemampuan dalam pengambilan keputusan, keefektifan kerja dan peningkatan kualitas kerja.

### **Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan**

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas pelayanan menjadi lebih penting dibandingkan penerapan lainnya, karena pemakai-pemakai sistem sekarang adalah lebih sebagai para pelanggan dan bukannya para karyawan atau pemakai internal organisasi

### **Hipotesis**

Ha1. Diduga kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ESL Express Pekanbaru.

H2. Diduga kualitas informasi positif terhadap kepuasan pelanggan ESL Express Pekanbaru.

H3. Diduga kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ESL Express Pekanbaru.

H4. Diduga kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan ESL Express Pekanbaru.

Ha1 : Ada Pengaruh *Kualitas Sistem* terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

Ha2 : Ada Pengaruh *Kualitas Informasi* Terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

Ha3 : Ada Pengaruh *Kualitas Layanan* Terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

Ha4 : Ada Pengaruh *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan* Terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

Ho1 : Tidak ada Pengaruh *Kualitas Sistem* terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

Ho2 : Tidak ada Pengaruh *Kualitas Informasi* Terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

Ho3 : Tidak ada Pengaruh *Kualitas Layanan* Terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

Ho4 : Tidak ada Pengaruh *Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan* Terhadap *Kepuasan Pelanggan* ESL Express

### **Teknik Pengukuran**

Penelitian ini diukur dengan menggunakan skala likert (5:4:3:2:1). Skala likert ini di gunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Sugiyono, 2014).

### **Metode Penelitian**

#### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada PT. Eka Sari Lorena “ESL Express” Pekanbaru. Dipilihnya lokasi penelitian ini dikarenakan perusahaan ini telah menerapkan sistem informasi sebagai salah satu bentuk pelayanannya, dimana sistem informasi menjadi variabel pengukur daripada judul penelitian penulis.

## 2. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa pengiriman barang pada PT. Eka Sari Lorena “ESL Express” pada tahun 2017 sebanyak 5.722 orang yang beralamat di Jl. Soekarno-Hatta No. 7A Arengka, Sidomulyo Timur, Pekanbaru, Riau.

## 3. Sampel

Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang sekaligus dijadikan responden.

## 4. Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

## 5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini data yang diperoleh dengan menggunakan kuesioner atau angket.

## 6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan deskriptif kuantitatif.

## 7. Uji Instrument Data

### Uji Validitas

Untuk mengetahui apakah item-item yang di uji cobakan dapat digunakan untuk mengukur responden yang sebenarnya maka perlu adanya uji validitas. Menurut Suharsimi Arikunto, (2002 : 145) “Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen”. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang di inginkan. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila data dari variabel yang diteliti secara tepat.

## Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan konstruk-konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dilakukan dengan uji *cronbach alpha*. Penentuan realibel atau tidaknya suatu instrumen penelitian dapat dilihat dari nilai alpha dan r tabel nya. apabila nilai cronbach alpha > r tabel maka instrument penelitian tersebut dikatakan reliabel, artinya alat ukur yang digunakan adalah benar. Atau realibilitas suatu konstruk variabel dikatakan baik jika memiliki nilai *cronbach alpha* lebih besar dari 0,60 (Riduwan & Sunarto,2007).

## 8. Uji analisis data

Uji analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yang pertama uji analisis regresi linear sederhana dan uji analisis regresi linear berganda.

## 9. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu, pertama Uji Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) pada intinya digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel terikat. Yang kedua Uji t digunakan untuk menguji secara parsial atau individu pengaruh dari variabel bebas yang dihasilkan dari persamaan regresi secara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat, dan Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen yaitu Promosi (X1), Kualitas Pelayanan (X2) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen yaitu kepercayaan pasien (Y).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil Penelitian

Karakteristik responden dalam penelitian ini dilihat dari jenis kelamin lebih didominasi oleh laki – laki , untuk usia responden didominasi berusia 25 – 34 tahun, kemudian untuk tingkat pendidikan

didominasi responden tamatan S1/Sarjana dan berdasarkan pekerjaan didominasi oleh pelajar/mahasiswa.

Setelah pengujian validitas maka terlihat bahwa semua instrument yang digunakan pada penelitian ini valid, selanjutnya pengujian reliabilitas yang telah dilakukan menunjukkan bahwa jawaban responden atas pernyataan dari semua variabel yang digunakan adalah reliabel (dapat dipercaya). Persamaan regresi dari hasil perhitungan statistik didapat sebagai berikut :

$$Y = 0,744 + 0,187X_1 + 0,188X_2 + 0,109X_3$$

Persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Nilai konstanta sebesar 0,744 ini dapat diartikan jika kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan diasumsikan nol (0), maka kepuasan pelanggan sebesar 0,744.
2. Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem bernilai positif yaitu 0,187 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas sistem sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,187.
3. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi bernilai positif yaitu 0,188 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas informasi sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,188.

4. Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan bernilai positif yaitu 0,109 ini dapat diartikan bahwa setiap peningkatan kualitas layanan sebesar 1 satuan, maka akan menaikkan kepuasan pelanggan sebesar 0,109.

5. Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama setiap peningkatan sebesar 1 satuan maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan sebesar 0,484.

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan

Dengan uji t sebesar  $t_{hitung} = 14,130 > t_{tabel} 1,98447$ , dan signifikansi =  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, maka dengan demikian variabel kualitas sistem mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

b. kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan

Dengan uji t sebesar  $t_{hitung} = 13,879 > t_{tabel} 1,98447$ , dan signifikansi =  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak, maka dengan demikian variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen.

c. kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan

Hasil pengujian hipotesis uji F hitung menunjukkan bahwa nilai  $F_{hitung} = 97,694 > F_{tabel} = 3,09$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian maka  $H_o$  ditolak dan  $H_a$  diterima, hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan uji t sebesar  $t_{hitung} = 11,207 > t_{tabel} 1,98447$ ,

dan signifikansi =  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, maka dengan demikian variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan.

Diperoleh angka  $R^2$  (R Square) sebesar 0,753 atau 75,3%. Hal ini menunjukkan bahwa persentase sumbangan pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 75,3% sedangkan persentase sisanya yaitu sebesar 24,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam variabel penelitian ini.

## 2. Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru. Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil sebagaimana yang diharapkan. Hasil analisis deskriptif pada variabel independen menunjukkan penilaian dalam kategori Baik. Sementara, hasil analisis deskriptif pada variabel dependen menunjukkan penilaian pada kategori cukup baik, yang mana ini menunjukkan bahwa benar memang ada masalah pada variabel terikat yaitu kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru. Berikut ini pembahasan dari setiap tujuan penelitian :

### a. Kualitas Informasi

Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kualitas sistem pada sistem informasi yang digunakan oleh PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express diketahui bahwa indikator keamanan memiliki skor tertinggi Keamanan 724 yang ada dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwasanya

keamanan pada sistem informasi sudah dijalankan dengan baik. Namun, pada indikator kemudahan penggunaan mendapat skor terendah yaitu 642 yang berada pada kategori cukup baik, menandakan bahwa fleksibilitas pada sistem informasi yang tersedia membutuhkan peningkatan. Namun dengan demikian, variabel kualitas sistem ada dalam kategori baik.

### b. Kualitas Informasi

Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kualitas informasi pada sistem informasi yang digunakan oleh PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express diketahui bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah dimensi waktu informasi dengan mendapat skor 1090 yang ada dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa waktu penyampaian pada sistem informasi sudah dijalankan dengan baik. Pada indikator dimensi konten informasi mendapat skor terendah yaitu 1054 namun berada pada kategori baik. Sehingga keseluruhan variabel kualitas informasi berada pada kategori baik.

### c. Kualitas Layanan

Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kualitas informasi pada sistem informasi yang digunakan oleh PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express diketahui bahwa indikator tampilan fisik memiliki skor tertinggi dimensi waktu informasi mendapat skor 723 yang ada dalam kategori baik. Sehingga dapat dikatakan bahwa tampilan fisik pada PT. Eka Sari Lorena sudah berfungsi dengan baik. Pada indikator jaminan mendapat skor terendah yaitu 698 namun berada pada kategori baik. Sehingga keseluruhan variabel kualitas layanan berada pada kategori baik.

#### d. Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian yang telah dilakukan terkait dengan kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express diketahui bahwa indikator minat berkunjung kembali memiliki skor tertinggi yaitu 587 yang ada dalam kategori cukup baik. Selanjutnya pada indikator ketersediaan merekomendasikan mendapat skor terendah yaitu 547 dan berada pada kategori cukup baik. Sehingga keseluruhan variabel kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup baik. Dengan standar kategori cukup baik, maka dapat disimpulkan bahwa benar ada masalah pada kepuasan pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru. Dari itu perusahaan harus lebih memperhatikan setiap indikator kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan pada PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru.

#### e. Hubungan Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian yang dilakukan pada variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa variabel kepuasan pelanggan nilai hitung  $t_{hitung}$  sebesar 14,130 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi sebesar 4,394. Ini berarti bahwa, terbukti kualitas sistem dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial. Sehingga hipotesis pertama dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan.

#### f. Hubungan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian yang dilakukan pada variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan

bahwa variabel kualitas informasi nilai hitung  $t_{hitung}$  sebesar 13,879 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi sebesar 1,691. Ini berarti bahwa, terbukti kualitas informasi dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial. Sehingga hipotesis kedua dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan.

#### g. Hubungan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil penelitian yang dilakukan pada variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan nilai hitung  $t_{hitung}$  sebesar 11,207 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, dan koefisien regresi sebesar 2,928. Ini berarti bahwa, terbukti kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh secara parsial. Sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### h. Hubungan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian secara simultan diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 97,694 dengan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05. Ini berarti bahwa terbukti kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara signifikan. Sehingga hipotesis keempat dalam penelitian ini dapat diterima, yaitu terdapat pengaruh antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, selanjutnya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian pada kualitas sistem didapat hasil yang menunjukkan kualitas sistem dari sistem informasi PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru secara keseluruhan dalam kategori baik yang artinya bahwa kualitas sistem dari sistem informasi dapat digunakan dengan baik oleh pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru.
2. Berdasarkan penelitian pada kualitas informasi didapat hasil yang menunjukkan kualitas informasi dari sistem informasi PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru secara keseluruhan dalam kategori baik yang artinya bahwa kualitas informasi dari sistem informasi dapat diterima dengan baik oleh pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru.
3. Berdasarkan penelitian pada kualitas layanan didapat hasil yang menunjukkan kualitas layanan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru secara keseluruhan dalam kategori baik yang artinya bahwa kualitas layanan dapat diterima dengan baik oleh pelanggan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru.
4. Berdasarkan penelitian pada kepuasan pelanggan didapat hasil yang menunjukkan kepuasan pelanggan pada PT.

Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru dalam kategori cukup baik.

5. Berdasarkan penelitian secara parsial dapat diketahui bahwa kualitas sistem mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
6. Berdasarkan penelitian secara parsial dapat diketahui bahwa kualitas informasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
7. Berdasarkan penelitian secara parsial dapat diketahui bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
8. Berdasarkan penelitian secara simultan dapat diketahui bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis memberikan saran yang dapat digunakan sebagai kontribusi pemikiran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya. Adapun saran – saran dari penulis yaitu sebagai berikut :

Bagi Perusahaan

1. Untuk lebih meningkatkan kualitas sistem yang ada pada sistem informasi yang digunakan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express, perusahaan sebaiknya lebih memperhatikan sistem yang digunakan terlebih pada indikator kemudahan penggunaan, yang mana memiliki skor terendah dari indikator lainnya. Penulis

- sarankan agar PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express melakukan perbaikan-perbaikan pada sistem yang digunakan untuk memudahkan pelanggan mencari informasi-informasi yang diperlukan.
2. Dibutuhkannya peningkatan pada kualitas informasi, terutama pada konten-konten informasi yang disediakan. Disarankan kepada perusahaan lebih inovatif dalam menyediakan informasi yang sesuai dengan keinginan pelanggan, serta meningkatkan keakuratan dalam informasi-informasi yang disajikan.
  3. Perusahaan harus lebih lagi meningkatkan kualitas layanannya terutama atas ketidaksesuaian informasi yang diterima oleh pelanggan sehingga perusahaan harus memberikan jaminan atas kepastian informasi kepada pelanggan.
  4. Agar kepuasan pelanggan pada produk yang ditawarkan perusahaan dapat lebih meningkat, sebaiknya pihak perusahaan lebih dapat membaca keinginan pelanggan saat ini seperti apa, sehingga dapat memudahkan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express untuk memperbaharui strategi yang lebih efektif dan menjadikan PT. Eka Sari Lorena “ESL” Express Pekanbaru sebagai pilihan utama jasa logistik bagi masyarakat.
  5. Diketahui bahwa ada pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, diharapkan perusahaan lebih meningkatkan perhatian pada kualitas sistemnya sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.
  6. Diketahui bahwa ada pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, diharapkan perusahaan lebih meningkatkan perhatian pada kualitas informasinya sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.
  7. Diketahui bahwa ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, diharapkan perusahaan lebih meningkatkan perhatian pada kualitas layanannya sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.
  8. Diketahui bahwa ada pengaruh secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu, diharapkan perusahaan lebih meningkatkan perhatian pada kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sehingga dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan.

#### Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Bagi peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui 24,7% variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Penelitian tentang faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan juga dapat dilakukan pada perusahaan lain yang sejenis agar dapat menjadi perbandingan tentang kepuasan

pelanggan pada jasa logistic di Pekanbaru.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Azhar, 2000. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Yogyakarta Penerbit Andi.
- Bodnar, George H. 2000. *Sistem Informasi Akuntansi, Edisi Keenam. Terjemahan Amir Abadi*. Jakarta: Salemba Empat
- Darmawan, Deni. 2013, *Sistem Informasi Manajemen*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Darmawan, Deni. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif. Cetakan Kedua*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 1992. *Information System Success: The Quest for the Dependent Variable. Information System Research*
- DeLone, W. H., and Mclean, E. R. 2003. *The DeLone McLean Model Of Information System Success:A Ten-Year Update. Journal of Management Information*
- Hartono, Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Jogiyanto. 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi
- Khristianto, Wheny. 2011. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan dalam Melakukan Online Shopping (Studi Pada Pelanggan Online Shopping di Forum Jual BELi/ FJB Kaskus.us Regional Malang)*
- Kiew, Min-Yen and Peter B. Seddon. 1996. *A Partial Test And Development of Delone And Mclean's Model of Is Success. Australian Journal of Information Systems*
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran. Jilid 1. Edisi ke 13*. Jakarta: Erlangga
- Laudon, Kenneth c dan Jane P. Laudon. 2007. *Sistem Informasi Manajemen. Edisi ke-10. Terjemahan Chriswan Sungkono dan Machmudin Eka P*. Jakarta: Salemba Empat
- Li, Eldon Y. 1997. *Perceived Impartance of Information Sistem Factors: A Meta Analysis of group Difference. Information and Management Journal*
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- O'Brien, James. *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta: Salemba Empat
- Parasuraman, A; Zeithaml; Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality".
- Pawirosumarto, Suharno. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem E-learning di Program Studi Magister Manajemen UMB)*
- Poon, Popo and Christian Wagner. 2000. *Critical success factors revisited: success and failure cases of information systems for senior executives. Journal Decision Support Systems*

- Prasojol, Luqman Habieb dan Partomo, Dudi. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung*
- Risdianto, Anggih. 2014. *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna pada Sistem Informasi Klinik.*
- Seddon, P.B and Kiew, Min-Yen. 1994, *A Partial Test and Development of the DeLone and McLean Model of IS Success.*
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Bisnis. Cetakan Ke-17.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D.* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif .* Bandung: Alfabeta
- Sutabri , Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Andi
- Sutanta, Edhy. 2003. *Sistem Informasi Manajemen.* Yogyakarta: Graha Ilmu
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Strategi Pemasaran. Edisi Kedua.* Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa.* Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran. Edisi 3.* Yogyakarta: Andi
- Umar, Husein. 2005. *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis.* Jakarta: Raja Grafindo
- Umar,Husein. 2003. *Metode Riset Bisnis. Cetakan Kedua. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama*
- Umar,Husein. 2011. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis (Edisi 2).* Jakarta: Rajawali Pers
- Urbach, Nils; Smolnik, Stefan; and Riempp, Gerold. 2009. *The State of Research on Information Systems Succes, Business & Information Systems Engineering; Vol 1*
- Weber, Ron. 1999. *Information System Control and Audit, Second Edition, New Jersey: PPrentice Hall Inc*