

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

## PADA PENGGUNA APLIKASI TRANSJATIM-AJAIB

NAMA : MAULANA HASSAN ASYRORI

NIM : 1011910049

DOSEN PEMBIMBING : ROSA RILANTIANA, S.E., M.M.

NIP : 8415173



Universitas Internasional Semen Indonesia~Manajemen ~Universitas Internasional Semen Indonesia



1

### DESKRIPSI

Transjatim-Ajaib adalah layanan aplikasi transportasi yang memudahkan pengguna dalam menggunakan transportasi bus Transjatim. Aplikasi ini menyediakan informasi seperti lokasi bus, jumlah penumpang, rute, dan jadwal keberangkatan. Tujuan aplikasi ini adalah memberikan kemudahan kepada konsumen dalam menggunakan layanan bus Transjatim. Pemerintah daerah mendukung aplikasi ini untuk memenuhi kebutuhan transportasi dengan lebih mudah. Aplikasi ini secara teratur diperbarui dan ditingkatkan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan konsumen dengan menggunakan variabel Kualitas Layanan, Kualitas Informasi dan Kualitas sistem



2

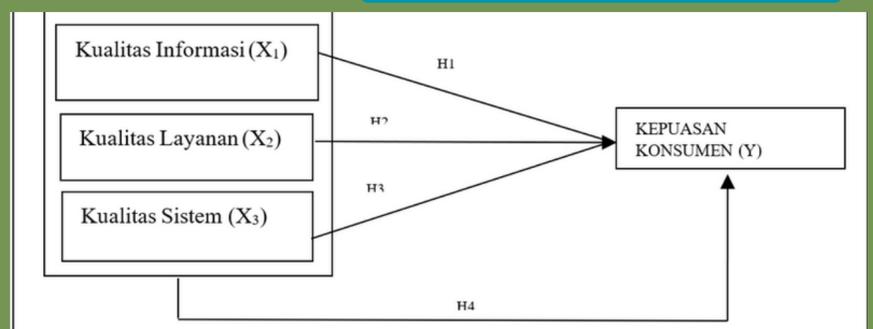
### RUMUSAN MASALAH

1. Apakah Kualitas layanan berpengaruh pada kepuasan konsumen pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh pada kepuasan konsumen pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib?
3. Apakah Kualitas Sistem berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib ?
4. Apakah kualitas layanan, kualitas informasi, kualitas sistem berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada pengguna aplikasi Transjatim-Ajaib?



3

### KONSEP PENELITIAN



4

### PEMBAHASAN

#### > Uji Validitas

Nilai R tabel 0,1506 artinya seluruh pertanyaan valid

#### > Uji Reabilitas

Nilai Cronbach alpha lebih besar dari 0,6 artinya seluruh pertanyaan baik

#### > Uji Normalitas

Nilai sig sebesar 0,001 artinya terdistribusi normal

#### > Uji Multikolinearitas

nilai masing-masing variabel 3,565 5,196 5,572 artinya tidak terjadi masalah multikolinearitas

#### > Uji Heteroskedastisitas

Hasil pola uji heteroskedastisitas menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas

#### > Uji R<sup>2</sup> (Adjusted square)

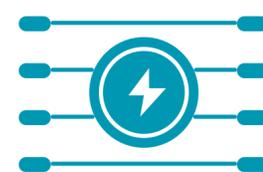
Sebesar 73% mempengaruhi Kepuasan konsumen

#### > Uji F (Simultan)

Semua variabel X mempengaruhi Variabel Y dengan nilai 0,00

#### > Uji T (Parsial)

Nilai setiap Variabel sebesar 0.234 0.00 0.00 kurang dari 0,05 artinya seluruh variabel X berpengaruh terhadap Variabel Y



5

### KESIMPULAN

1. Kualitas Layanan Aplikasi Transjatim-Ajaib tidak dapat meningkatkan Kepuasan Konsumen pengguna aplikasi.
2. Kualitas Informasi Aplikasi Transjatim-Ajaib meningkatkan Kepuasan Konsumen pengguna aplikasi.
3. Kualitas Sistem Aplikasi Transjatim-Ajaib meningkatkan Kepuasan Konsumen pengguna aplikasi.
4. Kualitas Layanan, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem pada aplikasi Transjatim-Ajaib menunjukkan secara Bersama-sama meningkatkan Kepuasan Konsumen para pengguna aplikasi.