

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
PENGGUNA APLIKASI TRANSJATIM-AJAIB.**

Nama Mahasiswa : Maulana Hasssan Asyrori

NIM : 1011910049

Dosen Pembimbing : Rosa Rilantiana, S.E., M.M.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah Kualitas layanan, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen pada pengguna aplikasi TRANSJATIM-AJAIB rute Gresik, Surabaya, Sidoarjo. Populasi pada penelitian ini awal berjumlah dari total unduhan aplikasi di playstore 50.000+ dikarenakan masih fluktuatif. Sampel pada penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik teknik purposive sampling dan didapatkan 177 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Adapun metode analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linear berganda, uji t, uji F dan uji one way ANOVA. Hasil dari uji t menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem terdapat pengaruh positif signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Konsumen Hasil dari uji F menunjukkan bahwa Kualitas Layanan, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Konsumen, uji dan one way ANOVA Hasil uji statistik menggunakan *one way* ANOVA diketahui bahwa Kualitas Layanan, Kualitas Informasi dan Kualitas Sistem sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kepuasan Konsumen.

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, INFORMATION QUALITY AND
SYSTEM QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN TRANSJATIM-
AJAIB APPLICATION USERS.***

Student Name : Maulana Hasssan Asyrori

Student Number Identity : 1011910049

Supervisor : Rosa Rilantiana, S.E., M.M.

ABSTRACT

This study aims to determine whether service quality, information quality, and system quality affect customer satisfaction in users of the TRANSJATIM-AJAIB application on the Gresik, Surabaya, Sidoarjo route. The population in this study initially amounted to a total of 50,000+ on playstore application downloads because it was still fluctuating. The sample in this study was determined using purposive sampling technique and obtained 177 respondents. The data collection technique used in this study was a questionnaire. This research is quantitative research. The data analysis methods used are multiple linear regression analysis, t test, F test and one way ANOVA test. The results of the t test show that the Information Quality and System Quality variables have a partially significant positive effect on Customer Satisfaction. The results of the F test show that Service Quality, Information Quality, and System Quality have a simultaneous effect on Customer Satisfaction, test and one way ANOVA. The results of statistical tests using one way ANOVA show that Service Quality, Information Quality, and System Quality have a significant effect on Customer Satisfaction.

Keywords : Service Quality, Information Quality, System Quality and Customer Satisfaction.