

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E-TIKET DAN
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ONLINE
TICKETING ROSALIA INDAH DI KARANGANYAR**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



Oleh:

CHOFIFAH IKA AGUSTINA
NIM. 19.52.11.013

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA
2023**

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E-TIKET DAN
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ONLINE
TICKETING ROSALIA INDAH DI KARANGANYAR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Dalam Bidang Ilmu Manajemen Bisnis Syariah

Oleh:

CHOFIFAH IKA AGUSTINA
NIM. 19.52.11.013

Surakarta, 06 April 2023

Disetujui dan disahkan oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Arif Muanas, S.E., M.Sc
NIP.19760101 201101 1 005

SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : CHOFIFAH IKA AGUSTINA
NIM : 19.52.11.013
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul “PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E-TIKET DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ONLINE TICKETING ROSALIA INDAH DI KARANGANYAR”

Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Surakarta, 06 April 2023



Chofifah Ika Agustina

SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : CHOFIFAH IKA AGUSTINA
NIM : 19.52.11.013
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN BISNIS SYARIAH
FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul “PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E-TIKET DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ONLINE TICKETING ROSALIA INDAH DI KARANGANYAR”

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surakarta, 06 April 2023



Chofifah Ika Agustina

Dr. Arif Muanas, S.E., M.Sc.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta

NOTA DINAS

Hal : Skripsi
Sdr : Chofifah Ika Agustina

Kepada Yang Terhormat
Dekan Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta
Di Surakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Chofifah Ika Agustina NIM:19.52.11.013 yang berjudul:

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E-TIKET DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA ONLINE TICKETING ROSALIA INDAH DI KARANGANYAR.

Sudah dapat dimunaqasahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang ilmu Manajemen Bisnis Syariah. Oleh karena itu, kami mohon agar skripsi tersebut segera dimunaqasahkan dalam waktu dekat.

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, 06 April 2023
Dosen Pembimbing Skripsi



Dr. Arif Muanas, S.E., M.Sc
NIP.19760101 201101 1 005

PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E-TIKET DAN
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
ONLINE TICKETING ROSALIA INDAH
DI KARANGANYAR**

Oleh:

CHOFIFAH IKA AGUSTINA
NIM. 19.52.11.013

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqosah
pada hari Kamis tanggal 04 Mei 2023 M / 13 Syawal 1444 H dan dinyatakan
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)
Dr. Amri Syarif Hidayat, M.Si.
NIP.19750126 200912 1 001



Penguji II
Dr. Fitri Wulandari, S.E., M.Si.
NIP.19721109 199903 2 002



Penguji III
H. Khairul Imam, S.H.I., M.S.I
NIP.19821120 201403 1 001



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si.
NIP.19720304 200112 1 004

MOTTO

“Cukuplah Bagi Kami Allah Sebagai Penolong dan Dia Adalah Sebaik-baik Pelindung”

PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Alhamdulillahilahirabbil'alamin, sebagai ungkapan rasa syukur dan terimakasih dengan segala kerendahan hati, karya sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan RidhaNya sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ini
2. Orang tua dan keluarga besar penulis, khusus nya ibu terima kasih untuk setiap do'a dan dukungan mu yang mengiringi dalam setiap langkah penulis. Untuk itu, sebagai salah satu bentuk bakti dan tugas utama penulis dalam menyelesaikan studi dengan sebaik-baiknya, penulis persembahkan tulisan ini untuk ibu.
3. Bapak Dr. Arif Muanas, S.E., M.Sc sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan penulisan karya ini.
4. Seluruh teman-teman sejawat dan seperjuangan dari MBS yang selalumendukung penulis terimakasih.

KATA PENGANTAR

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillah, segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Tiket dan Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah di Karanganyar”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Raden Mas Sais Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, petunjuk, kekuatan, kesabaran, kemudahan dan segala nikmat-Nya yang tak pernah henti senantiasa dilimpahkan kepada hambaNya.
2. Rasulullah Muhammad SAW, Nabi terakhir dan penutup dari para nabi yang memberikan keteladanan yang bisa dijadikan motivasi dalam kehidupan.
3. Bapak H. Mudofir, S.Ag., M. Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta dan segenap pimpinan rektorat.
4. Bapak Dr.Rahmawan Arifin, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
5. Bapak H. Khairul Imam, SHI, MSI selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
6. Bapak Dr. Arif Muanas, S.E., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Dewan penguji, yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk menguji skripsi ini guna membawa kualitas penulisan kearah yang lebih baik.
8. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang rela membimbing serta menularkan ilmu-ilmunya kepada mahasiswa serta telah membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namun memiliki arti dalam penyelesaian karya ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan baik dari penulisan maupun penyajian. Untuk itu penulis mengharap kritik dan saran yang membangun untuk tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan menjadi awal kesuksesan penulis dimasa depan. Aminn.

Surakarta, 06April 2023

Penulis,

Chofifah Ika Agustina

ABSTRACT

Users of Information Systems have been widely used on various business services. one of them is the business of selling Tickets Digitally. Quality information systems can be seen from three aspects: system quality, information quality, and quality of electronic services. This type of research uses purposive sampling. The sample in this study included 144 respondents of Online Ticketing Rosalia Indah in Karanganyar. Data analysis techniques using descriptive analysis and linear regression analysis using the IBM SPSS Statistics 23 test tool. The results of the study showed that the variable system quality, information quality, and service quality simultaneously had a significant impact on user satisfaction of Fcalung 86,774 with a probability of 0,000. The results of the analysis obtained the partial t test value of the information quality variable 5,322 then the quality of the system 2,712 while the result of the service quality variables 3,673. The quality of information in part has a significant impact on user satisfaction, the quality of the system in part significantly affects customer satisfaction. It can be said that the quality of information systems produces a quick response to the demand for information. The system can be used anywhere. As well as services that are responsive in providing help to the difficulties of users in using the facilities online ticketing rosalia indah.

Keywords: Quality of Information, Quality of System and Quality of Service

ABSTRAK

Pengguna Sistem informasi telah banyak digunakan pada berbagai layanan bisnis .salah satunya usaha penjualan Tiket Secara digital . Kualitas sistem informasi yang berkualitas bisa dilihat dari tiga aspek, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan elektronik. Jenis penelitian ini explanatory research menggunakanpurposive sampling. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 144 responden pengguna Online Ticketing Rosalia Indah di Karanganyar. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan alat uji IBM SPSS Statistics 23. Hasil penelitian menunjukkan variable kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar Fhitung 86,774 dengan probabilitas 0,000. Hasil analisa diperoleh nilai uji t parsial variabel kualitas informasi 5,322 kemudian kualitas sistem 2,712 sedangkan hasil variabel kualitas layanan 3,673. Kesimpulannya kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas sistem secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Bisa dikatakan bahwa kualitas sistem informasi menghasilkan respon yang cepat terhadap permintaan akan informasi. Kemudian sistem bisa digunakan diperangkat mana saja. Serta layanan yang tanggap dalam memberi bantuan terhadap kesulitan pengguna dalam menggunakan fasilitas online ticketing rosalia indah

Kata kunci : Kualitas Informasi,Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI	iii
PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN	iv
NOTA DINAS	v
PENGESAHAN MUNAQOSAH	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRACT	xi
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Rumusan Masalah.....	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian.....	6
1.7. Sistematika Penulisan	7
BAB II LANDASAN TEORI	9
2.1.1.E-Ticketing	9
2.1.2. Kualitas informasi.....	9
2.1.3. Kualitas layanan.....	10
2.1.4. Karakteristik layanan	11
2.1.5. Ukuran Kualitas Layanan.....	13

2.1.6.	Kualitas Sistem	14
2.1.7.	Ukuran kualitas Sistem.....	15
2.1.8.	Kepuasan Pengguna	15
2.2.	Hasil Penelitian Relevan	16
2.3.	Kerangka Berfikir	19
2.4.	Hipotesis.....	20
BAB III	METODE PENELITIAN	22
3.1.	Waktu dan Wilayah Penelitian	22
3.2.	Jenis Penelitian	22
3.3.	Teknik Pengambilan Sampel dan Populasi	23
3.3.1.	Populasi	23
3.3.2.	Sampel.....	23
3.4.	Teknik Pengambilan Sampel.....	23
3.5.	Data dan Sumber data data.....	24
3.6.	Teknik Pegumpulan Data	24
3.7.	Instrumen Penelitian	25
3.8.	Variabel Penelitian.....	26
3.9.	Definisi Operasional variabel	27
3.10.	Teknik Analisis.....	27
3.10.1.	Uji Validitas	28
3.10.2.	Uji Reliabilitas	28
3.10.3.	Uji Asumsi Klasik	28
3.11.	Ketepatan Model.....	29
3.12.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	30
3.13.	Uji Hipotesis (Uji t).....	31
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	32
4.1	Gambaran Umum Penelitian	32
1.	Hasil Karakter responden berlandaskan Jenis Kelamin	33
2.	Hasil Karakter responden berlandaskan Usia.....	34
3.	Hasil Karakter responden berlandaskan Pekerjaan.....	35
4.	Hasil Karakter responden berlandaskan Penghasilan	36
5.	Hasil Karakter responden berlandaskan berapa kali Pembelian.....	37
6.	Hasil Karakter responden berlandaskan Domisili	38
4.2	Pengujian dan Hasil Analisis Data	39

BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan.....	53
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	53
5.3 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55
LAMPIRAN	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Komentar Pelanggan Rosalia Indah	4
---------------------------------------------------	---

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3.1 Skor Pertanyaan.....	26
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
Tabel 4.1 Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel 4.2 Frekuensi Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.3 Frekuensi Responden Berdasarkan Pelerjaan	35
Tabel 4.4 Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	36
Tabel 4.5 Frekuensi Responden Berdasarkan Pernah Beli	38
Tabel 4.6 Frekuensi Responden Berdasarkan Domisili.....	39
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas.....	40
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	41
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Multikolinearitas	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Heteroskedastisitas	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Determinasi.....	45
Tabel 4.14 Hasil Uji F	46
Tabel 4.15 Hasil Analisis Linier Berganda.....	47
Tabel 4.16 Hasil Uji t	48

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Jadwal Penelitian	57
Lampiran 2 :Kuisisioner Penelitian	58
Lampiran 3: Data Penelitian	62
Lampiran 4 : Rekap Data Penelitian.....	68
Lampiran 5 Hasil Output SPSS.....	83
Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup.....	93
LAMPIRAN 7: HASIL PLAGIARISME	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi sangat pesat adalah suatu keadaan yang terjadi dibidang teknologi . bagian yang terdampak fenomena tersebut yaitu sistem informasi yang semakin hari semakin mengikuti kebutuhan pengguna. Serta jumlah pengguna internet setiap tahun terjadi peningkatan. Sebab hampir semua manusia membutuhkan dan menggunakan internet sebagai penunjang dalam kegiatan sehari-hari. Hootsuite(2022) bahwa pada bulan oktober 2022 jumlah pengguna internet.

Secara dunia mencapai total 5,07 miliar pemakai. Sedangkan total pengguna internet di wilayah Indonesia, pada bulan januari 2023 pemakai internet sudah tembus 215,63 juta pengguna berdasarkan hasil riset oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII,2023). Keadaan tersebut memberi informasi jika jumlah pengguna internet di dunia sudah sangat dominan dan juga di Indonesia yang sangat dominan dari total penduduk Negara Indonesia dalam keperluan internet. Tidak ada Batasan sistem informasi, teknologi yang terkoneksi dengan internet secara online memberi kemudahan pengguna dalam penggunaan yang tidak ada Batasan. maka semakin banyak situs online serta website-website dengan berbagai tawaran produk dan jasa. Menjadikan ada peningkatan pengguna internet dalam kegiatan sehari-hari.

Bagian dari pengaruh internet yang semakin berkembang yakni banyak terdapat oknum bisnis dalam melibatkan internet sebagai media menjual dan menawarkan produk atau jasa dengan online. Oknum bisnis melibatkan internet

sebagai media menjual dan menawarkan produk atau jasa dengan online agar bisa berinteraksi oleh konsumen atau dengan nama lain e-commerce. E-commerce adalah kegiatan transaksi bisnis menggunakan internet (Vermaat, 2007).

Kemudahan dalam akses bermacam informasi serta tawaran kemudahan yang lain dari smartphone dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari memberi dampak yang baik bahwa perdagangan e-commerce lebih efektif. M-commerce . bentuk nyata dari adanya pengembangan dari e-commerce. M-commerce bisa diartikan sebagai kegiatan penjual dan pembeli dalam interaksi serta komunikasi secara online dengan media perangkat mobile.

Dengan contoh PDA, Mobile phone dan laptop (Chaffey, 2011). bagian dari m-commerce yang berada di Indonesia E-Ticket. E-Ticket menurut Iwuagwu (2009) adalah bentuk dokumen online sebagai media transaksi tiket transportasi massal, dengan contoh bus , kereta, ferries, tramways, dan sebagainya. Bidang ini di negara lain telah diterapkan berlomba menciptakan inovasi mengenai teknologi e-ticketing dalam meningkatkan kualitas transportasi massalnya. Sistem e-ticketing di Indonesia masih sangat baru dan merupakan produk layanan yang penggunaannya masih sedikit .

Dalam penelitian sangat tertarik untuk mendalami bidang e-ticketing, sebab bidang tersebut bidang yang sedang di terapkan dalam meningkatkan pelayanan dalam sektor bisnis. Dilihat ada beberapa perusahaan yang menerapkan dalam peningkatan layanan jasa. Serta tingkat minat masyarakat Indonesia dalam berlibur dan keperluan pergi antar kota.

Salah satu perusahaan dalam penerapan E-Ticketing yang sedang melakukan perkembangan dalam bidang ini adalah PT.Rosalia Indah Transport. . peneliti memilih dan tertarik PT.Rosalia Indah Transport sebagai objek penelitian. Sebab PT.Rosalia Indah Transport bentuk perusahaan yang berkarir dalam bidang jasa telah berdiri sekitar 32 tahun dengan mengedepankan pelayanan terpadu kepada pelanggan. Tentu ada beberapa prestasi yang diraih oleh perusahaan tersebut antara lain.

Tidak Terpaku oleh fasilitas pelayanan yang ada . PT.Rosalia Indah Transport mencoba dan meningkatkan pelayanan dengan melibatkan Sistem Informasi E-Tiket. Sebagai Media Pemesanan Tiket secara online yang memiliki tujuan agar pelanggan bisa memesan tiket secara mudah. Sistem E-Tiket tersebut biasa disebut dengan Online Ticketing Rosalia Indah yang memiliki fungsi sebagai wadah atau sarana pelanggan dalam pemesanan tiket secara online. Pelayanan tersebut bisa diakses di berbagai perangkat serta dalam bentuk Aplikasi dan website.

Online Ticketing merupakan pelayanan baru dari PT.Rosalia Indah Transport. Tentu memerlukan adanya upaya-upaya pengenalan pelayanan dan penumbuhan kepercayaan terhadap pelanggan. Upaya-upaya tersebut antar lain. Konten Edukasi Pengenalan online ticketing yang mudah dipahami, Online Ticketing dapat diakses dengan mudah di berbagai perangkat, Informasi mengenai Online Ticketing memberi kemudahan pelanggan. dalam pemesanan secara Online, Terdapat Respon pelayanan 24 jam dan ramah. Namun dalam berjalannya pelayanan tersebut terdapat pendapat pro dan kontra dari pelanggan. Yang

mengatakan bahwa layanan sudah sangat bagus dan ada yang mengatakan terjadi kendala di rasakan oleh pelanggan. Seperti metode pembayara. Aplikasi tidak resposif dan kesalahan sistem yang lainnya.



Gambar 1.1 Komentar Pengguna Rosalia Indah

Berdasarkan gambar diatas terdapat pengguna masih mengeluh kepada sistem informasi Online Ticketing Rosalia Indah. Memantau kesuksesan sistem informasi yang digunakan oleh pihak Rosalia Indah bentuk upaya yang penting dalam meningkatkan dan mempertahankan kemampuan sistem Informasi.

Peneliti tertarik membahas keberhasilan sistem informasi dalam pemesanan tiket perjalanan Bus Rosalia Indah secara Online. Penelitian ini fokus kepada pelanggan yang telah memiliki pengalaman pemesanan tiket Rosalia Indah melalui Online Ticketing Rosalia Indah. Objek dari Penelitian yaitu Pelanggan Rosalia Indah di Karanganyar. Sebab kantor Pusat PT.Rosalia Indah Transport. Berlokasi di Karanganyar. Terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang banyak mengacu model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) yang beragam Penelitian Amarin dan Wijaksana (2021) variabel kualitas sistem tidak berpengaruh parsial terhadap kepuasan pelanggan, tetapi variabel informasi, layanan, berpengaruh. Penelitian

Kohar (2020) hanya variabel kualitas sistem yang memiliki dampak positif terhadap kepuasan pengguna. Herlambang *et al* (2017), menunjukkan hasil kualitas informasi dan kualitas pelayanan secara parsial terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Penelitian Ramadhana (2018), menjelaskan semua variabel secara terpisah terjadi pengaruh yang terhadap kepuasan pengguna. Kesenjangan tersebut menjadi dasar sebagai model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) agar mampu mendukung penelitian sebelumnya. Dengan penjabaran latar belakang di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul

“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Tiket Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah di Karanganyar”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian rumusan masalah terdapat identifikasi masalah dalam penelitian yaitu :

1. Konten Edukasi Pengenalan online ticketing yang mudah dipahami.
2. Online Ticketing dapat diakses dengan mudah dan berbagai perangkat.
3. Informasi mengenai Online Ticketing memberi kemudahan pelanggan dalam pemesanan secara Online.
4. Terdapat Respon pelayanan 24 jam dan ramah.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan hasil identifikasi masalah. Batasan Penelitian agar penelitian dapat fokus pada masalah yang dihadapi. Itulah sumber masalahnya.

1. Pelanggan Rosalia Indah yang sudah booking tiket secara online

2. Penelitian hanya berkaitan dengan masalah “Pengaruh Kualitas Informasi,Sistem, dan layanan Terhadap Pengguna Online Ticketing Rosalia Indah di Karanganyar

1.4. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Adakah Pengaruh Secara signifikan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah?
2. Adakah Pengaruh Secara signifikan Kualitas Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah?
3. Adakah Pengaruh Secara signifikan Kualitas Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Mengetahui Pengaruh Secara signifikan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah?
2. Mengetahui Pengaruh Secara signifikan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah?
3. Mengetahui Pengaruh Secara signifikan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah?

1.6. Manfaat Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi beberapa pihak, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Harapan peneliti, hasil bisa dipergunakan sebagai rujukan untuk penelitian selanjutnya mengenai Kualitas Sistem Informasi dan Layanan serta diharapkan mampu memperbaiki keterbatasan dalam penelitian ini.

2. Manfaat Praktisi

Bagi perusahaan dimohon bisa memberikan informasi serta evaluasi pelayanan dalam online ticketing Rosalia Indah dan dijadikan masukan yang bermanfaat mengenai pelayanan yang berkualitas.

1.7. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan yang diperlukan untuk menyelesaikan permasalahan ini dibagi menjadi lima bab, sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari beberapa sub bab diantaranya latar belakang masalah, identifikasi masalah, definisi masalah, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistem penelitian.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menampung mengenai tentang teori yang dibutuhkan, penelitian sebelumnya yang sesuai dengan permasalahan yang sedang berlangsung, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menampung mengenai waktu pelaksanaan dan wilayah kajian, jenis

penelitian, populasi, sampel, teknik pengambilan sampel, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, pengujian alat penelitian, pengujian hipotesis klasik, teknik analisis data, dan linear analisis regresi.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai gambaran umum penelitian, pengujian dan hasil analisis data, serta pembahasan analisis data (pembuktian hipotesis).

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari kesimpulan yang didapat dari hasil penelitian, keterbatasan penelitian, dan saran-saran sebagai masukan bagi penelitian selanjutnya.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Kajian Teori

2.1.1.E-Ticketing

Menurut Ng-Kruelle(2006) merupakan metode pendokumentasian proses penjualan kegiatan perjalanan pengguna tanpa langsung melihatkan dokumen penting atau tiket kertas. E-ticketing menurut Nicholas (2008) adalah metode perdagangan, jual beli tiket berbagai bentuk produk jasa, dengan pilihan utama jasa travel, melalui media sosial dan komputer. Melihat pandangan kedua ahli tersebut di atas, bisa disimpulkan jika e-ticketing bentuk proses jual beli tiket berbagai barang atau jasa melalui online tanpa perlu memperlihatkan dokumen penting.

2.1.2. Kualitas informasi

Menurut DeLone dan McLean (2003) yakni alat yang diterapkan dalam mengukur karakteristik dari hasil keluaran yang diproses dengan sistem informasi, kemudian diperluka oleh pengguna sistem informasi.Sedangkan Jogiyanto (2017) menyatakan Kualitas informasi upaya dalam menilai output hasil sistem informasi.kemudian pendapat Kualitas Sistem oleh Seddon (1996) informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi yang berdasaka teknologi yang diperlukan dalam kemudahan pekerjaan sehari-hari dari Lembaga.

Informasi dengan kualitas baik merupakan informasi memiliki kualitas baik. keadaan ini memiliki tujuan supaya perusahaan serta pelanggan bisa merasakan.bermacam-macam keuntungan dari informasi. Informasi yang berkualitas bisa dilihat dari ukuran kualitas informasi.informasi yang terdapat

kualitas yang mampu menjawab keinginan pemakainya.

Menurut Delone dan Mclean (2003) menyampaikan ciri-ciri informasi berkualitas adalah:

1. Akurat

Informasi yang disediakan terbebas oleh kerusakan serta jelas. Informasi harus akurat agar bisa dipercaya.

2. Relevann

Informasi yang disediakan terdapat manfaat dengan yang diperlukan oleh pemakai. Informasi terdapat beberapa relativitas berbeda, menyesuaikan pemakai

3. Tepat waktu

Informasi yang disediakan terhadap pemakai harus tepat waktu. Jika terjadi keadaan tersebut maka akan menurunkan kualitas informasi. Dan mempengaruhi aktifitas pemakai.

4. Lengkap

Informasi yang disediakan bersifat lengkap, serta mutahir memenuhi keperluan pemakainya.

2.1.3. Kualitas layanan

Kualitas layanan yang baik pada perusahaan bisa memberi dampak yang sangat besar . terlebih bisa menghasilkan serta menyediakan layanan kualitas jasa dan produk yang unggul. Hal ini memiliki tujuan untuk memunculkan kenyamanan, kepercayaan, kepada pengguna layanan. Kualitas layanan merupakan bagian dari konsumen untuk memberi kepercayaan kepada suatu kelompok atau perusahaan dari produk yang diciptaka. Menurut Tjiptono (2015) menyatakan jika

Dalam Upaya menghasilkan kepuasan konsumen terhadap produk yang ditawarkan kelompok harus ada kualitas yang baik. pengertian kualitas memiliki berbagai istilah sebab adanya sejumlah level seperti kultural, sosial, dan personal. Kemudian pendapat Tjiptono (2014) mengemukakan kualitas layanan adalah penilaian kualitas layanan dengan memenuhi ekspektasi pelanggan dan pendapat Parasuraman dalam Lupiyoadi (2013) menyatakan kualitas pelayanan yakni adanya tingkat berbeda antara realita dan keinginan pengguna oleh pelayanan yang didapatkan.

takaran kualitas layanan adalah uraian dari kualitas layanan yang disediakan oleh jasa sistem informasi (Delone dan Mclean, 2003) sedangkan Menurut Xu et al. (2003) kualitas layanan adalah pandangan subjektif pemakai sistem Informasi kepada penyedia jasa . dengan tujuan mengetahui kepuasan pengguna.

Melihat dari banyak pengertian yang diutarakan oleh para ahli . maka bisa diambil kesimpulan jika kualitas layanan merupakan suatu pandangan atau nilai perbedaan terhadap keadaan dan harapan kepada suatu layanan jasa yang ditawarkan. Maka itu jika jasa atau barang yang didapat atau digunakan pengguna beda dengan harapan pengguna , bisa dinyatakan jika kualitas layanan dinilai kurang baik. dan sebaliknya. jika jasa atau barang yang didapat atau digunakan pengguna sama dengan harapan pengguna , bisa dinyatakan jika kualitas layanan dinilai sangat baik.

2.1.4. Karakteristik layanan

Pendapat Tjiptono (2012) terdapat empat karakteristik utama di pelayanan, yakni:

a. Tidak Terpisahkan (Inseparability)

Dari terbentuk produk secara fisik , terdapat beberapa urutan dari kegiatan olah

bahan baku , produksi, kemudian pengenalan ke masyarakat. Dan dikonsumsi pengguna. Beda dengan pelayanan biasanya dijual dahulu maka baru bisa dinikmati oleh pengguna. Berhasil atau tidak bentuk layanan dilihat dari bagaimana perusahaan mengkonsep agar mencapai target yang diinginkan.

b. Bervariasi (*Heterogeneity*)

Pelayanan memiliki sifat variabel sebab tidak adanya bentuk fisik. Dan terjadi secara berbeda-beda tergantung terjadi ke siapa, dimana, dan kapan. Layanan dilakukan. Sebab pelayanan ada keterkaitan oleh manusia. Terdapat faktor sebab terjadi variabilitas kualitas layanan, yakni: (1) partisipasi pelanggan dalam penyediaan kualitas layanan yang dirasakan. (2) motivasi/semangat pegawai dalam memberi layanan. (3) tugas kerja perusahaan.

c. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Pelayanan merupakan suatu yang tidak bisa tahan lama disebabkan tidak ada bentuk secara fisik yang bisa disimpan seperti barang atau produk. Maka perusahaan harus selalu menciptakan strategi terbaru untuk mengembangkan hasil penjualan jasa.

d. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Pelayanan tidak sama dengan produk fisik. Jika produk adalah suatu yang memiliki fisik yang bisa disentuh, diraba dan dirasakan, berbeda dengan pelayanan yang terjadi dari suatu perbuatan, respon , kinerja, atau usaha yang bersifat tak tentu.

Faktor-faktor penting dapat mempengaruhi kualitas layanan Menurut (Lupiyoadi dan Hamdani, 2016) Ada 4 faktor oleh aspek konsumen dapat mempengaruhi konsumen lainnya, yakni:

a. Contractors

Adanya interaksi secara langsung tamu oleh konsumen frekuensi dengan cukup sering dan menyebabkan pengaruh dalam memutuskan konsumen untuk menggunakan produk.

b. Modifier

Adanya interaksi secara tidak langsung tamu oleh konsumen frekuensi dengan cukup sering dan menyebabkan pengaruh dalam memutuskan konsumen untuk menggunakan produk.

c. Influencer

Terjadi suatu kegiatan yang dimana tamu memberi pengaruh cukup dan terjadi kontak tidak langsung kepada konsumen untuk membeli produk.

d. Isolated

Terjadi keterlibatan secara tidak langsung oleh tamu di bauran pemasaran dan tidak intens bertemu dengan konsumen. Partisipan dengan tujuan untuk penyedia jasa berpengaruh kepada kualitas jasa yang didapatkan.

2.1.5. Ukuran Kualitas Layanan

Suatu layanan merupakan bagian terpenting dari suatu kelompok atau perusahaan. sebab kegiatan pendukung dalam pemasaran. Yang adanya sebagai perbedaan secara lapangan dan keinginan atas bentuk pelayanan yang dirasakan. Kualitas layanan dalam perusahaan merupakan kunci tercapainya keberhasilan. Parasuraman (2013) berpendapat terdapat lima ukuran kualitas Layanan, yakni:

1. Bukti fisik

Tengibles adalah kekuatan perusahaan untuk melihatkannya terhadap pihak luar serta konsumen. Bagian ini dituju jika fasilitas tempat perusahaan,

organisasi serta kondisi lingkungannya merupakan hasil nyata.

2. Keandalan

Merupakan kekuatan perusahaan sebagai upaya layanan terbaik sesuai yang adakan secara rinci serta terpercaya.

3. Ketanggapan

Adalah bagian kemauan serta kekuatan organisasi dalam tanggapan serta menyampaikan layanan bersifat cepat dan akurat ke pemakai dasar memberi informasi jelas.

4. Jaminan dan kepastian

Yakni upaya organisasi untuk menciptakan bentuk percaya pengguna kepada organisasi. Dengan ada beberapa bagian yakni : komunikasi, kredibilitas.

5. Empati

upaya menyediakan perhatian s serta bersifat personal yang diberikan kepada pemakai.

2.1.6. Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam sudut pandang Kualitas Sistem sifat dari informasi yang berkaitan dengan sistem tersebut . sedangkan kualitas sistem dalam pandangan Chen (2010) kualitas sistem penilaian dari ukuran pengolahan sistem informasi tersebut.

Berdasarkan pemaparan diatas bisa diambil kesimpulan jika kualitas sistem merupakan alat ukur atau acuan kualitas oleh sistem dengan bagian perangkat keras dan lunak. Ketentuan, dan kebijakan di gunakan pengguna.

2.1.7. Ukuran kualitas Sistem

Pada perkembangan zaman ini, sistem didalam perusahaan merupakan bagian yang penting guna memberi kemudahan dalam kegiatan sehari-hari. menurut Nelson *et al.* dalam Rudi dan Pristiana(2018) menyatakan kualitas sistem bisa diukur dengan lima komponen, yakni :

1. Aksesibilitas sistem

Sebuah sistem bisa dikata berkualitas jika sistem tersebut dibentuk sebagai upaya kemudahan pelanggan dan pengguna dengan kemudahan dalam mengoperasikan sistem informasi.

2. Waktu Respon

Bagian sistem berkualitas bisa dinilai dengan kecepatan pengolah serta durasi tanggapan sistem tersebut.

3. Keandalan sistem

Keandalan sistem yakni kemampuan ketahanan dari sistem tersebut dari kerusakan

4. Fleksibilitas

Fleksibilitas adalah kapasitas dari sistem dalam hasil perubahan yang kaitannya dengan keinginan pemakai.

5. Integritas sistem

Sistem yang memiliki kualitas yakni dengan mudah dalam menyatukan data dari semua arah data sebagai kemudahan ambil kesepakatan.

2.1.8. Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna atau pelanggan dapat digambarkan sebagai acuan kesuksesan dari perusahaan atau organisasi. Sebab pengalaman pemak sangat dibutuhkan dalam bisnis serta organisasi di bidang barang atau jasa. Sebab ada bermacam bisnis serta organisasi yang mendahulukan kepuasan pemakai atau pelanggan, ini sebagai pandangan jika bisnis sedang berjuang. Tetapi, kepuasan pemakai berbentuk abstrak sebab penilaian kepuasan bermacam terhadap barang atau jasa yang diberikan.

Menurut Jogiyanto (2017) Kepuasan pengguna merupakan tanggapan pemakai kepada pemakai hasil sistem informasi. Kemudian menurut Kotler dan Keller (2014) Kepuasan digambarkan sebagai tingkat kepuasan seseorang dalam menilai perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima. (Kotler dan Keller, 2014). Kepuasan pengguna adalah tingkat penilaian kepuasan pengguna kepada sistem informasi (DeLone dan McLean, 2003).

2.2. Hasil Penelitian Relevan

Berikut tersedia hasil penelitian terdahulu yang sesuai dengan permasalahan yang akan dilakukan

Tabel 2.1
Hasil Penelitian Relevan

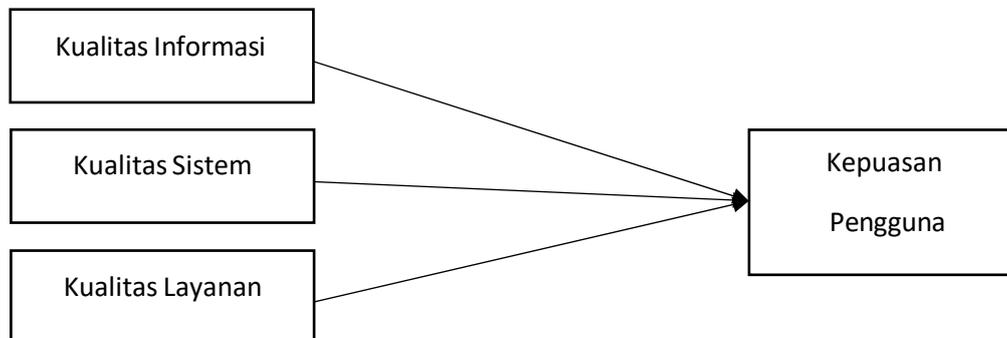
No	Nama Penulis dan Tahun	Hasil Penelitian	Kontribusi Penelitian
1	(Amarin & Wijaksana, 2021)	Dari penelitian memberi hasil bahwa variabel kualitas sistem tidak menyatakan adanya pengaruh secara parsial terhadap kepuasan konsumen namun variabel kualitas informasi, layanan, sistem secara simultan menyatakan adanya pengaruh berkaitan.	Riset dilaksanakan untuk melihat kesinambungan antar variabel terhadap kepuasan konsumen dengan dasar pelanggan menggunakan aplikasi Berrybenka di Kota Bandung.
2	(Suranto, 2022)	Dari penelitian ini menyatakan bahwa di setiap uji statistika memberi hasil positif terhadap kepuasan pengguna pada pemakaian sistem SAKTI pada satker KPPN Gorontalo	Dalam Penelitian ini bertujuan sebagai bentuk analisis adanya pengaruh variabel bebas terhadap pengalaman kepuasan pengguna pada pemakaian sistem SAKTI pada satker KPPN Gorontalo
3	(Kohar, 2020)	Dari hasil riset menjelaskan hanya kualitas sistem yang tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Pada hasil ini bertujuan analisis pengaruh variabel terhadap kepuasan pengguna pengalaman traveloka di fakultas Administrasi Universitas Brawijaya.

4	(Milenia, Nurhajati, & Wahono, 2023)	Dari hasil penelitian menyatakan hanya variabel kualitas informasi memiliki pengaruh positif secara parsial dan semua variabel ada pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna	Hasil Ini bertujuan analisis pengaruh variabel terhadap kepuasan shope terhadap mahasiswa manajemen Unisma
5	(Muharsyah & Ekawati, 2021)	Hasil riset bahwa secara parsial kualitas informasi tidak memiliki pengaruh, tetapi variabel lain memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.	riset ini untuk membuktikan bahwa variabel aplikasi Tokopedia memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Tokopedia
6	(Syahfitri, Ahyani, & Trisnawat, 2022)	Hasil menunjukkan semua variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap net benefit.	Hasil ini untuk melihat pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap net benefit website Lazismu Solo.
7	(Irwanda, Heri, & Oemar, 2022)	Hasil riset variabel kualitas sistem secara langsung tidak memiliki pengaruh .	Penelitian ini untuk analisis model pengaruh mc delone terhadap kepuasan pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Lancang Kuning dengan kualitas layanan sebagai variabel intervening.
8	(Yunita & Rakhman, 2022)	Hasil menyatakan jika semua variabel kualitas informasi, layanan dan harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa layanan kantor konsultan pajak LYS	Tujuan riset untuk melihat pengaruh antara variabel kualitas informasi, kualitas layanan dan harga terhadap kepuasan konsumen.
9	(Gojali & Nugraha, 2020)	hasil riset disimpulkan terdapat hubungan cukup kuat antara kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, dan terdapat hubungan cukup kuat antara kualitas	bertujuan melihat pengaruh kualitas layanan, kualitas sistem, dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna e-learning Universitas Widyatama.

		sistem terhadap kepuasan pengguna,	
10	(Winne & Yulia, 2022)	Hasil menyatakan bahwa semua variabel kepuasan konsumen pengguna Jasa Pengiriman Barang Pt Pos Indonesia.	Melihat kualitas sistem informasi dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada jasa pengiriman barang PT Pos Indonesia Tanjung Balai

2.3. Kerangka Berfikir

Berikut kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini :



Dimana :

Y = Kepuasan Pembelian

X1 = Kualitas Informasi

X2 = Kualitas Sistem

X3 = Kualitas Pelayanan

Variable Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Pelayanan sebagai variabel independent yang akan mempengaruhi variabel dependen yaitu kepuasan Pembelian tiket online Rosalia Indah.

2.4. Hipotesis

1. Pengaruh kualitas Informasi terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini mengacu dengan hasil temuan oleh Herlambang et al,(2017) bahwa kualitas Informasi mempunyai pengaruh terhadap sebuah kepuasan Pengguna. Kemudian didukung oleh hasil temuan dari Amarin (2021) yang dalam hasil temuan jika kualitas Informasi lebih berpengaruh secara signifikan dari pada variabel lainnya. penelitian Widodo (2016), disebutkan bahwa kualitas Informasi tidak mempunyai pengaruh dalam Kepuasan Pengguna

H1: Terdapat pengaruh antara kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna.

2. Pengaruh kualitas Sistem terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini mengacu dengan hasil penelitian oleh Agus widodo (2016) jika kualitas Sistem memiliki pengaruh terhadap sebuah kepuasan Pengguna. Kemudian didukung oleh hasil temuan dari Amarin (2021) yang dalam hasil riset ia menyatakan jika kualitas Sistem memiliki pengaruh secara signifikan dari pada variabel lainnya. Selain itu dalam penelitian Herlambang et al,(2017) kualitas Sistem tidak mempunyai pengaruh dalam Kepuasan Pengguna

H2: Terdapat pengaruh antara kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pengguna

3. Pengaruh antara kualitas Layanan terhadap kepuasan pengguna

Penelitian ini mengacu dengan hasil temuan oleh Agus widodo (2016) jika kualitas Layanan memiliki pengaruh terhadap sebuah kepuasan Pengguna. Penelitian ini juga didukung oleh hasil temuan dari Amarin (2021) yang dalam hasil penelitiannya ia menyatakan bahwa kualitas Layanan memiliki pengaruh dari pada variabel lainnya. Serta dalam penelitian Saraswati (2021) kualitas Layanan tidak mempunyai pengaruh dalam Kepuasan Pengguna

H3: Terdapat pengaruh antara kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Waktu dan Wilayah Penelitian

Perencanaan waktu sebagai proses pelaksanaan penelitian yang dibutuhkan dari awal bulan januari 2023 hingga target akhir bulan april 2023 . dengan judul penelitian pengaruh Kualitas informasi, sistem dan Layanan terhadap kepuasan pembelian online ticketing Rosalia Indah di Karanganyar.Maka pelaksanaan penelitian ini di Kabupaten Karanganyar. Objek dari Penelitian yaitu Pelayanan online Ticketing Rosalia Indah.

3.2. Jenis Penelitian

Penelitian adalah proses menentukan pengetahuan tentang sesuatu. permasalahan yang dilakukan secara sistematis, berdasarkan data dan sumber yang tepat, kritikal,objektif dengan tujuan untuk menghasilkan jawaban atau memecahkan masalah yang perlu diselesaikan(Ferdinand,2014).Jenis penelitian menggunakan deskriptif dan kuantitatif Analisis kuantitatif merupakan bentuk analisis dengan menyebarkan kuesioner sebagai media menampung informasi yang dibutuhkan.. Penelitian kuantitatif adalah metode lain untuk menemukan informasi baru. Pengetahuan berbasis data yang menggunakan angka sebagai alat analisis data dalam permasalahan yang ingin diselesaikan (Ferdinand,2014) Statistik deskriptif adalah bentuk analisis.yang memiliki tujuan menghasilkan jawaban dan uraian mengenai hasil olah data dalam penelitian.

3.3. Teknik Pengambilan Sampel dan Populasi

3.3.1. Populasi

Yaitu suatu kumpulan atau komunitas memiliki fenomena atau karakteristik yang bisa menjadi tempat peneliti memenuhi data yang diperlukan sebagai pusat data penelitian. Populasi semua yang berada di kumpulan atau komunitas (Ferdinand,2014). populasi yang diperlukan yaitu seluruh pelanggan Rosalia Indah.

3.3.2. Sampel

Yaitu bagian dari populasi dengan kriteria khusus sebagai syarat dari populasi menjadi sampel. bagian diambil dengan sebab ada kriteria harus dipenuhi dan menjadikan semua populasi tidak bisa terlibat dalam penelitian (Ferdinand, 2014) total populasi penelitian tidak diketahui maka membutuhkan rumus sebagai jawaban dari takaran sampel yang dibutuhkan. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan jumlah indikator dikalikan 5-10. Penelitian ini memiliki 18 item indikator. Batas minimal sampel dalam penelitian ini adalah $18 \times 8 = 144$, Dengan demikian jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 144 sampel.

3.4. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik Pengambilan Sampel secara definisi sebagai suatu tata cara dalam mempertimbangkan kebutuhan sampel dengan total kebutuhan secara jelas dan akurat dengan penelitian.(Ferdinand,2014).Teknik Sampling perlu dalam menjawab permasalahan di penelitian ini bentuk non probability sampling, secara pengertian teknik pengambilan sampel dimana seorang peneliti memberi suatu kriteria secara khusus agar suatu populasi dapat menjadi bagian sampel(Sugiyono,

2017) teknik non probability sampling dalam menjawab permasalahan dalam penelitian ini adalah sampling purposive sampling. pemilihan metode tersebut disebabkan metode dapat memberikan hasil informasi diperoleh dari suatu komunitas atau kelompok sebagai sumber data yang dibutuhkan dalam penelitian dengan kriteria tertentu. syarat pertimbangan dalam menentukan sampel adalah :

1. Pelanggan Rosalia Indah
2. Telah melakukan minimal 1 kali pemesanan tiket secara online.

3.5. Data dan Sumber data data

Data data sebagai bentuk informasi relevan berkaitan dengan objek penelitian yang diperoleh dari lokasi pengambilan data penelitian. bentuk data yang mampu menjawab permasalahan penelitian ini yaitu data primer. Menurut Ferdinand (2014), data primer suatu informasi dapat dihasilkan dari wawancara dan angket kuesioner. data primer sebagai data kebutuhan dalam penelitian . peneliti menawarkan atau pembagian dengan secara langsung kepada responden memenuhi kriteria. kuesioner yang ditawarkan atau dibagikan hanya berkaitan dengan tanggapan terkait kualitas informasi, kualitas Sistem dan kualitas layanan terhadap Kepuasan Pembelian (Studi Kasus Pengguna Online Ticketing Rosalia Indah di Karanganyar)

3.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data dalam pengertian suatu kegiatan yang diperlukan memperoleh data, dengan contoh kegiatan menyebar kuesioner, wawancara, dan bentuk kegiatan lainnya. kemudian alat media penampung data merupakan media bantu yang digunakan sebagai wadah menampung data adalah kertas angket dan bentuk alat bantu yang lain (Mustari, 2012).

Dalam pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner online kepada Pengguna Online Ticketing Rosalia Indah di Karanganyar melalui akun resmi Sosial Media Rosalia Indah. google formilir dibutuhkan untuk membuat kuesioner online. hal ini dilakukan sebab dinilai lebih tidak mengganggu kenyamanan pengguna Online Ticketing Rosalia Indah. lembaran kuesioner atau angket terdapat tiga bagian. pada bagian pertama sebagai wadah respons memberi informasi pribadi responden. kemudian pada angket bagian kedua berisikan pertanyaan untuk memberi tanggapan mengenai variabel kualitas informasi dan kualitas sistem .

Lanjut pada angket ketiga berisikan pertanyaan untuk memberi tanggapan mengenai variabel kualitas layanan dan kepuasan pembelian. dalam pengukuran tanggapan responden . menggunakan data interval . dalam pengertian Skala interval adalah alat bantu mengukur berdasarkan rentang nilai yang memberi hasil informasi. kemungkinan hasil nilai keabsolutan kurang bernilai (Ferdinand, 2014) data interval mampu didapatkan dengan menggunakan berbagai teknik, antara lain kata sifat bipolar, skala setuju-tidak setuju, skala kontinyu, dan sama dengan interval.

3.7. Instrumen Penelitian

Dalam skala likert terdiri lima tanggapan responden terhadap pertanyaan yang tersedia dalam kuisisioner. Dari tiap item tersebut akan diberi nilai antara lain:

Tabel 3.1
Skor Pertanyaan

Sangat Tidak Setuju (STS)	Nilai 1
Tidak Setuju (TS)	Nilai 2
Netral (N)	Nilai 3
Setuju (S)	Nilai 4
Sangat Setuju (SS)	Nilai 5

3.8. Variabel Penelitian

Variabel penelitian yakni sebuah sifat dari , objek, bisa kegiatan yang memiliki variasi ditetapkan oleh peneliti sebagai perwakilan dari permasalahan penelitian yang akan dipecahka (Sekaran,2017). Perwakilan penyesuaian permasalahan maka menggunakan variabel kualitas informasi, sistem dan layanan terhadap kepuasan pembelian tiket Rosalia Indah secara Online di karanganyar. terdapat dua variasi variabel di penelitian ini yakni :

Variabel Bebas atau independen (X)

Variabel independen yakni variabel dengan pengaruh menyebabkan/memiliki keterjadian teoritis terhadap variabel lainnya. variabel independen secara umum diwakilkan oleh simbol X (Hardani et, 2020). bentuk

Variabel bebas dalam penelitian ini yaitu variabel kualitas informasi,kualitas sistem dan kualitas layanan.

Variabel Terikat / dependen (Y)

Variabel terikat / dependen yakni variabel dalam sistematis mengalami perubahan . Variabel independen merupakan inti permasalahan oleh peneliti sebagai tujuan di penelitian ini (Hardani et, 2020) pada penelitian ini variabel dependen yakni kepuasan pembelian tiket Rosalia Indah secara Online.

3.9. Definisi Operasional variabel

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian Online Ticketing Rosalia Indah

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel Penelitian

No	Variabel	Definisi Operasional Variabel	Indikator	Sumber
1	Kualitas Informasi	Kualitas Informasi yakni media sebagai mengukur karakteristik dari hasil keluaran dari sistem Informasi yang digunakan serta dibutuhkan pengguna	5. Mudah Dipahami 6. Revelan 7. Kelengkapan 8. Personalisasi	(Delone dan Mclean,2003)
2	Kualitas Sistem	Kualitas Sistem adalah bentuk fisik dari karakter informasi yang melekat pada sistem tersebut	1. ketersediaan, 2. Keandalan, 3. Keadaptasian 4. Kegunaan Waktu Respon	(Delone dan Mclean,2003)
3	Kualitas Layanan	Kualitas Layanan adalah penilaian dari layanan yang diberika pengelola jasa sistem informasi kepada pengguna membutuhkan	1. Tanggap 2. Empati 3. Jaminan	(Delone dan Mclean,2003)
4	Kepuasan Pembelian	Kepuasan Pembelian yakni tingkat rasa kenyamanan Pengguna kepada Sistem Informasi	1. Mengunjungi Ulang 2. Pembelian Ulang, 3. Survei Pengguna	(Delone dan Mclean,2003)

3.10. Teknik Analisis

Analisis data sebuah kegiatan yang diperlukan dalam menghasilkan bukti empiric dengan berbentuk bukti statistic deskriptif memberi hasil mengenai

karakteristik responden dalam keterkaitan variabel yang diperlukan dalam proses pengujian hipotesis kemudian menganalisis statistic memiliki fungsi sebagai uji coba hipotesis dan hasilnya dapat diambil kesimpulan .

3.10.1. Uji Validitas

Uji Validitas menakar formal atau tidaknya lembaran kuesioner. bentuk kuesioner dinyatakan valid apabila persoalan dalam kuesioner bisa menyimpulkan hasil dari tujuan kuesioner tersebut. Peneliti ini menerapkan bivariat korelasi, sebagai rumus yang diperlukan untuk uji coba validitas bukti memakai aplikasi SPSS 23. Penelitian ini mencocokkan angka r hitung dan r tabel, serta r tabel yang dipastikan oleh taraf signifikansi dan jumlah titik data. apabila r melebihi ukuran tabel, pernyataan valid dan dapat dilanjutkan ke analisis. Jika r melebihi batas tabel, berarti soal tidak valid, dan soal harus diajukan kembali atau dibenahi (Ghozali, 2016).

3.10.2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas menakar ambang konsistensi instrumen penelitian. Koefisien korelasi korelasi Alpha (Cronbach's Alpha diperlukan di dalam menjawab permasalahan penelitian. Jika hasil alpha lebih besar dari 0,70 berarti reliabilitasnya cukup, sedangkan jika hasil alpha > dari 0,80 bermakna bahwa semua item reliabel dan semua tes reliabel (Ghozali, 2016).

3.10.3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), percobaan normalitas memang bermaksud untuk

menilai apakah kaidah regresi yang dibagikan menyalurkan lazim maupun lain . bila asumsi ini dilampaui , hasil perhitungan menggambarkan berlaku dalam ukuran sampel yang kecil. Untuk melakukannya, lakukan percobaan Kolmogorov-Smirnov. Jika signifikansi uji bukti kolmogorov-smirnov < dari (>0.05), maka bukti berdistribusi lazim . Mulai lagi, jika angkanya kurang dari 0,05. maka data tersebut tidak lazim. Multikolinieritas

2. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas adalah percobaan yang diterapkan dalam menentukan korelasi menyertai variabel bebas maupun tidak dalam model regresi. Dapat dimaknai bahwa jika suatu model murni, maka harus didasarkan pada multikolinearitas. Keputusan pengambilan dapat dikatakan dalam uji ini bila angka VIF 10,00 atau angka tolerance $> 0,10$ maka mampu dinyatakan bahwa model tentu tidak berhasil multikolinearitas (Astuti, 2018).

3. Uji Heteroskedastisitas

uji yang diterapkan dalam uji coba model regresi telah terjadi ketidaksamaan model dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. pengamatan berikutnya tetap konstan, ini dikenal sebagai homoskedastisitas.

Namun, jika varian dari satu pengamatan ke pengamatan berikutnya berbeda, ini disebut heteroskedastisitas (Ghozali, 2011; Astuti 2018).

3.11. Ketepatan Model

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Alat untuk menentukan kemampuan model ketika memvariasikan variabel independen. Jika nilai R^2 rendah, maka kapabilitas variabel independen

menunjukkan bahwa ketergantungannya rendah. Namun, begitu R^2 mencapai tingkat tertentu, variabel bebas menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menentukan variabel terikat. adalah uji koefisien determinasi (Adjusted R^2) Menurut Ghozali (2016)

2. Uji Statistik F

Menurut Ghozali (2016) uji statistic F menentukan apakah setiap variabel independent dalam model memiliki keunggulan yang signifikan atas variabel dependen. Untuk menentukannya, gunakan probabilitas signifikansi dan f untuk membandingkan hitung dengan f tabel.: 53 dsebut uji statistic F Menurut Ghozali (2016)

- a. jika hasil signifikansi $>$ dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Yang bermakna variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan secara berdampingan tidak menguasai variabel kepuasan pembelian.
- b. Jika hasil probabilitas signifikansi $<$ (lebih kecil) dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima yang bermakna Yang bermakna variabel kualitas informasi, kualitas system dan kualitas layanan secara berdampingan tidak menguasai variabel kepuasan pembelian.
- c. Jika hasil nilai dari f hitung $>$ (lebih besar) dari f tabel artinya H_0 ditolak dan H_a diterima.

3.12. Analisis Regresi Linier Berganda

Kaidah statistika regresi linier berganda diterapkan dalam Penelitian ini. Kaidah ini diperlukan untuk melihat isi angka variabel dependen yaitu (Y) keputusan Pembelian terhadap variabel independen yakni (X1) kualitas informasi ,

(X2) kualitas Sistem beserta (X3) kualitas Layanan dengan mengambil manfaat software SPSS 23. Model persamaan pokok penelitian ini yaitu :

$$Y1 = a + b_1X1 + b_2X2 + b_3X3 + e$$

Dimana :

a = konstanta

Y1 = Kepuasan Pembelian

(X1) = Kualitas Informasi

(X2) = Kualitas Sistem

(X3) = Kualitas Layanan

b_1, b_2, b_3 = koefisien regresi variabel independen error 54 3.9.6

3.13. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghazali (2016) uji t digunakan sebagai melihat pengaruh variabel independen secara personal dalam mendeskripsikan variasi variabel dependen. Jika nilai t hitung > dari t tabel maka dinyatakan variabel independen secara personal terjadi pengaruh kepada variabel dependen.

BAB IV

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Penelitian

Pada bab 4 di penelitian ini akan dibahas dengan jelas mengenai hasil yang diperoleh dari selesainya penyebaran kuesioner sebagai media yang menampung informasi mengenai permasalahan terkait Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Ticket dan Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian(Studi Pada Pengguna Online Ticketing Rosalia Indah Di Karanganyar).

Informasi didapat dari responden yang telah menjawab semua pertanyaan yang tersedia di tiga bagian. Pada angkepada bagian pertama sebagai wadah respons memberi informasi pribadi responden.kemudian pada angket bagian kedua berisikan pertanyaan untuk memberi tanggapan mengenai variabel kualitas informasi dan kualitas sistem . lanjut pada angket ketiga berisikan pertanyaan untuk memberi tanggapan mengenai variabel kualitas layanan dan kepuasan pembelian yang

Disebarkan menggunakan media sosial media google form.kepada Pelanggan Rosalia Indah yang Telah minimal pernah melakukan pemesanan secara online minimal 1 Kali. Total Kuesioner yang terjawab yaitu Sebanyak 144 Kuesioner.Sesuai dengan tujuan dan keterbatasan model, serta pentingnya pengujian hipotesis, maka teknik analisis yang digunakan adalah SPSS versi 23.

Gambaran Karakteristik Responden Jawaban yang telah diberikan responden sudah baik dalam mewakili kriteria dari permasalahan terkait Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Ticket dan Layanan Terhadap Kepuasan

Pembelian(Studi Pada Pengguna Online Ticketing Rosalia Indah Di Karanganyar).Sebagai Pelanggan Rosalia Indah yang Telah minimal pernah melakukan pemesanan secara online minimal 1 Kali. di Karanganyar Dari hasil respon dari responden telah diketahui beberapa informasi serta deskripsi demografi antara lain Profesi responden , Penghasilan perbulan Responden, Usia Responden, domisili Responden, Jenis Kelamin Responden dan Pengalaman telah mencoba membeli tiket Rosalia Indah secara online. Selanjutnya uraian Mengenai gambaran demografis responden terlibat dalam penelitian ini:

1. Hasil Karakter responden berlandaskan Jenis Kelamin.

Hasil informasi yang didapatkan dari penyebaran Kuesioner. Maka bisa di ambil kesimpulan Jenis Kelamin sebagai respondeen penelitian. Yakni:

Tabel 4.1

Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	98	69.9	69.9	69.9
	Perempuan	46	30.1	30.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dengan melihat hasil tabel responden jenis kelamin Laki-laki responden lebih dominan . sebab jenis kelamin tersebut memiliki total terbanyak dibanding total responden jenis kelamin yang lain. Dengan total sebanyak 98 dan presentasi sebesar 69,9% dari keseluruhan hasil. Kemudian jenis kelamin perempuan memiliki total sebanyak 46 dan presentasi sebesar 30,1%. Dari penjelasan tersebut bisa

diambil kesimpulan bahwa penumpang atau pelanggan Rosalia Indah Pengguna Online Ticketing mayoritas Laki-laki.

2. Hasil Karakter responden berlandaskan Usia

Hasil informasi yang didapatkan dari penyebaran Kuesioner. Maka bisa diambil kesimpulan mengenai Usia sebagai respondeen dalam penelitian. Yakni:

Tabel 4.

Frekuensi Responden Berdasarkan Usia

Usia		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 Tahun	26	17.0	17.0	17.0
	21-25 Tahun	68	50.3	50.3	67.3
	26-30 Tahun	37	24.2	24.2	91.5
	>30 Tahun	13	8.5	8.5	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dengan melihat hasil tabel diatas responden Usia 21-25 Tahun sebagai Penghasilan dominan . sebab Usia 21-25 Tahun. tersebut memiliki total terbanyak dibanding total Usia yang lain. Dengan total sebanyak 68 dan presentasi sebesar 50.3 % dari keseluruhan hasil. Kemudian Usia 26-30 Tahun memiliki total sebanyak 37 dan presentasi sebesar 24,2% menjadi Responden Usia terbanyak kedua setelah

Usia 21-25 Tahun Reponden . disusul Usia 17-20 Tahun memiliki total sebanyak 26 serta presentasi sebesar 17%. Selanjutnya Usia >30 Tahun memiliki total sebanyak 13 dan presentasi sebesar 8,5%. Dari penjelasan tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa penumpang atau pelanggan Rosalia Indah Pengguna Online Ticketing mayoritas dengan Usia Sekitar Usia 21-25 Tahun dan Usia 26-30

Tahun.

3. Hasil Karakter responden berlandaskan Pekerjaan.

Hasil informasi yang didapatkan dari penyebaran Kuesioner. Maka bisa di ambil kesimpulan mengenai Pekerjaan sebagai respondeen dalam penelitian.

Yakni;

Tabel 4.3
Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	52	37.9	37.9	37.9
	Guru/Dosen	6	3.9	3.9	41.8
	Wirausaha	9	5.9	5.9	47.7
	Karyawan	65	42.5	42.5	90.2
	PNS	6	3.9	3.9	94.1
	Yang Lain	9	5.9	5.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Keterangan :

1. Pelajar/mahasiswa
2. Guru/Dosen
3. Wirausaha
4. Karyawan
5. PNS
6. Yang Lain

Dengan melihat hasil tabel diatas responden Pekerjaan Pelajar/Mahasiswa sebagai responden lebih dominan . sebab Pekerjaan tersebut memiliki total terbanyak dibanding total responden Pekerjaan yang lain. Dengan total sebanyak 52 dan presentasi sebesar 37,9% dari keseluruhan hasil. Kemudian Pekerjaan

Karyawan memiliki total sebanyak 65 dan presentasi sebesar 42,5% menjadi Responden Pekerjaan terbanyak kedua setelah Reponden Pelajar/Mahasiswa. Responden wirausaha dan Yang Lain memiliki total sebanyak 9 serta presentasi sebesar 5,9%. Responden Guru/Dosen dan PNS memiliki total sebanyak 6 serta presentasi sebesar 3,9%. Dari penjelasan tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa penumpang atau pelanggan Rosalia Indah Pengguna Online Ticketing mayoritas dengan Pekerjaan sebagai Pelajar/Mahasiswa dan Karyawan.

4. Hasil Karakter responden berlandaskan Penghasilan.

Hasil informasi yang didapatkan dari penyebaran Kuesioner. Maka bisa di ambil kesimpulan mengenai Penghasilan sebagai respondeen dalam penelitian. Yakni;

Tabel 4.4
Frekuensi Responden Berdasarkan Penghasilan

Penghasilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<500.000	39	31.4	31.4	31.4
	500000-1.000.000	24	15.7	15.7	47.1
	1.000.000-3.000.000	28	18.3	18.3	65.4
	3.000.000-6.000.000	23	15.0	15.0	80.4
	>6.000.000	30	19.6	19.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Keterangan :

1. <500.000
2. 500.000-1.000.000
3. 1.000.000-3.000.000

4. 3.000.000-6.000.000

5. >6.000.000

Dengan melihat hasil tabel diatas responden Penghasilan <500.000 sebagai Penghasilan dominan . sebab Penghasilan <500.000 tersebut memiliki total terbanyak dibanding total Penghasilan yang lain. Dengan total sebanyak 39 dan presentasi sebesar 31,4% dari keseluruhan hasil. Kemudian Penghasilan >6.000.000 memiliki total sebanyak 30 dan presentasi sebesar 19,6% menjadi Responden Penghasilan terbanyak kedua setelah Reponden <500.000. disusul Penghasilan 1.000.000-3.000.000 memiliki total sebanyak 28 serta presentasi sebesar 18,3%. Selanjutnya penghasilan 500.000-1.000.000 memiliki total sebanyak 24 dan presentasi sebesar 15,7%. Serta penghasilan 3.000.000-6.000.000 memiliki total sebanyak 23 dan presentasi sebesar 15,0 %. Dari penjelasan tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa penumpang atau pelanggan Rosalia Indah Pengguna Online Ticketing mayoritas dengan tingkat Penghasilan Sebesar <500.000 dan >6.000.000 .

5. Hasil Karakter responden berlandaskan berapa kali Pembelian

Hasil informasi yang didapatkan dari penyebaran Kuesioner. Maka bisa di ambil kesimpulan mengenai melakukan pembelian sebagai respondeen dalam penelitian. Yakni:

Tabel 4.5
Frekuensi Responden Berdasarkan Pernah Beli

Pernah Beli		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 kali	104	69.9	69.9	69.9
	6-10 kali	22	14.4	14.4	84.3
	>10 kali	24	15.7	15.7	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Keterangan:

1. 1-5 kali
2. 6-10 kali
3. >10 kali

Dengan melihat hasil tabel diatas responden Pernah Membeli 1-5 kali sebagai Penghasilan dominan . sebab Pernah Membeli 1-5 kali tersebut memiliki total terbanyak dibanding total pernah beli yang lain. Dengan total sebanyak 104 dan presentasi sebesar 69,9% dari keseluruhan hasil. Kemudian Pernah Membeli >10 kali memiliki total sebanyak 24 dan presentasi sebesar 15,7% menjadi Responden Pernah membeli terbanyak kedua setelah Reponden Pernah Membeli 1-5 kali. disusul Pernah membeli 6-10 kali memiliki total sebanyak 22 serta presentasi sebesar 14,4%. Dari penjelasan tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa penumpang atau pelanggan Rosalia Indah Pengguna Online Ticketing mayoritas dengan pengalaman pernah membeli 1-5 kali dan >10 kali

6. Hasil Karakter responden berlandaskan Domisili

Hasil informasi yang didapatkan dari penyebaran Kuesioner. Maka bisa di ambil kesimpulan mengenai Penghasilan sebagai respondeen dalam penelitian.

Yakni;

Tabel 4.6
Frekuensi Responden Berdasarkan Domisili

Domisili		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Colomadu	16	10.5	10.5	10.5
	Jaten	34	28.1	28.1	38.6
	Karanganyar	17	11.1	11.1	49.7
	Mojogedang	8	5.2	5.2	54.9
	Kerjo	9	5.9	5.9	60.8
	Jumantono	13	8.5	8.5	69.3
	Karangpandan	11	7.2	7.2	76.5
	Ngargoyoso	17	11.1	11.1	87.6
	Tawangmangu	9	5.9	5.9	93.5
	Matesih	10	6.5	6.5	100.0
Total	144	100.0	100.0		

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dengan melihat hasil tabel diatas domisil Jatén sebagai Penghasilan dominan . sebab domisil Jatén tersebut memiliki total terbanyak dibanding total domisili yang lain. Dengan total sebanyak 34 dan presentasi sebesar 28,1% dari keseluruhan hasil. Kemudian domisili Karanganyar dan Ngargoyoso memiliki total sebanyak 17 dan presentasi sebesar 11,1% menjadi Responden Penghasilan terbanyak kedua setelah domisili Jatén. disusul domisili Colomadu memiliki total sebanyak 16 serta presentasi sebesar 10,5%. Selanjutnya domisili jumantono memiliki total sebanyak 13 dan presentasi sebesar 8,5%. Serta domisili Karangpandan memiliki total sebanyak 11 dan presentasi sebesar 7,2 %. Dari penjelasan tersebut bisa diambil kesimpulan bahwa Domisili mayoritas pelanggan Rosalia Indah Pengguna Online Ticketing Dari wilayah Jatén.

4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

Hasil uji instrumen penelitian

1. Uji Validitas

Digunakan kepada beberapa variable. metode ini terjadi konelasi bivariate dengan tiap-tiap hasil dari nilai indicator dengan hasil jumlah kontruk. Metode mencocokkan dari hasil hitung oleh r table,. bila hasil angka r hitung $>$ r table,menyatakan data termasuk valid, sedangkan bila hasil angka r hitung $>$ r table, menyatakan data termasuk tidak bagus (Ghozali,2016). Berikut Hasil:

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas

variable	pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r table	Keterangan
Kualitas Informasi	KI1	0,819	0,1637	VALID
	KI2	0,565	0,1637	VALID
	KI3	0,583	0,1637	VALID
	KI4	0,509	0,1637	VALID
Kualitas Sistem	KS1	0,789	0,1637	VALID
	KS2	0,580	0,1637	VALID
	KS3	0,491	0,1637	VALID
	KS4	0,466	0,1637	VALID
	KS5	0,459	0,1637	VALID
Kualitas Layanan	KL1	0,778	0,1637	VALID
	KL2	0,542	0,1637	VALID
	KL3	0,437	0,1637	VALID
	KL4	0,415	0,1637	VALID
Kepuasan Pembelian	KP1	0,769	0,1637	VALID
	KP2	0,615	0,1637	VALID
	KP3	0,519	0,1637	VALID
	KP4	0,539	0,1637	VALID
	KP5	0,511	0,1637	VALID

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dari tabel hasil proses diatas. bahwa semua variable menyatakan jika angka r hitung $>$ r table .Maka informasi yang didapat dari penyebaran kuesioner mampu mengukur pernyataan variable dan menyatakan valid. Seluruh pernyataan mampu menakar variable Kualitas Informasi, Sistem , Layanan dan Kepuasan Pengguna

2. Uji Reliabilitas

Uji realibitas sebagai menilai kuesioner sebagai indicator dari bentuk variable. Alat uji ini yaitu SPSS versi 23. uji statistic Cronbach Alpha (α) digunakan sebagai penentu. Data dinyatakan reliable bila angka dari (α) > 0.70 (Ghozali, 2016). Pada tabel dibawah menyatakan hasil uji reliabilitas:

Tabel 4.8
Hasil Uji Reliabilitas

Variable	Nilai Cronbach Alpha	Standar reliable	Keterangan
Kualitas Informasi	0,818	0,70	Reliabel
Kualitas Sistem	0,795	0,70	Reliabel
Kualitas Layanan	0,809	0,70	Reliabel
Kepuasan Pembelian	0,811	0,70	Reliabel

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dari tabel hasil proses analisis diatas. bisa disimpulkan semua variable menyatakan jika hasil menyatakan (> 0,70). Maka indikator Yang diterapkan pada variable mampu dipergunakan sebagai alat ukur.

Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), percobaan memang bermaksud menilai kaidah

regresi yang dibagikan menyalurkan lazim maupun lain. bila asumsi ini dilampai, hasil perhitungan menggambarkan berlaku dalam ukuran sampel yang kecil. Untuk melakukannya, lakukan percobaan Kolmogorov-Smirnov.(Ghozali, 2016). Berikut hasil perhitungan :

Tabel 4.10

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,99378536
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,032
	Negative	-,070
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dari tabel hasil diatas. Menyatakan jika angka memiliki hasil 0,061. Maka menyatakan angka dari Asymp. Sig. (2 –tailed) > 0,05. Yakni 0,061 lebih besar dari 0,05. Dengan kesimpulan data residual telah terdistribusi secara normal.

2. Uji Multikolinearitas

uji untuk menentukan apakah terjadi korelasi variable independen terhadap

model regresi. uji mengacu nilai tolerance dan nilai VIF. (Ghozali, 2016). Berikut merupakan hasil perhitungan :

Tabel 4.11
Hasil Uji Multikolinealitas

Variable	Tolerance	Nilai VIF	Keterangan
Kualitas Informasi	0,459	2.177	Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas
Kualitas Sistem	0,376	2.661	Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas
Kualitas layanan	0,410	2.436	Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Melihat dari tabel diatas variable kualitas informasi memiliki hasil angka Tolerance serta VIF sejumlah 0,459 dan 2.177. kemudian variable kualitas Sistem memiliki hasil angka Tolerance serta VIF sejumlah 0,376 dan 2.661. dan variable kualitas Layanan memiliki hasil angka Tolerance serta VIF sejumlah 0,410 dan 2.436. artinya hasil antar variable angka tolerance lebih dari 0.10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat dinyatakan variable yang ada tidak terdapat gejala Multikolinetas dan memenuhi syarat untuk melakukan uji analisis regresi berganda.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji yang diterapkan dalam uji coba model regresi telah terjadi ketidaksamaan varian dari residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain. Hasil eksperimen uji glejser menunjukkan bahwa jika variabel independen tidak berpengaruh signifikan secara statistik terhadap nilai, maka model regresi tidak

mengalami heteroskedastisitas (Ghozali, 2016). Berikut merupakan hasil perhitungan:

Tabel 4.12
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficientsa		
Variable	Nilai Sig.	Keterangan
1 (constant)	0,000	
Kualitas Informasi	0,118	Tidak Terdapat gejala heteroskedastisitas
Kualitas Sistem	0,569	Tidak Terdapat gejala heteroskedastisitas
Kualitas Layanan	0,583	Tidak Terdapat gejala heteroskedastisitas

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dari tabel hasil Uji heteroskedastisitas diatas. Menyatakan jika angka sig. dengan hasil $1 (>)$ dari 0,05. Kualitas informasi dengan hasil angka Sig. sejumlah 0,118 ($>$) 0,05. Kualitas Sistem dengan hasil angka Sig. sejumlah 0,569 lebih besar ($>$) 0,05 dan Kualitas Layanan dengan hasil angka Sig. sejumlah 0,583 lebih besar ($>$) 0,05. Dengan kesimpulan bentuk regresi tersebut Tidak terdapat Gejala heteroskedastisita.

Uji ketepatan model

1. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Sebagai menentukan kemampuan model ketika memvariasikan variabel

independen. rendah, maka kapabilitas menunjukkan bahwa ketergantungannya rendah. Namun, begitu R² mencapai tingkat tertentu, variabel bebas menyediakan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk menentukan. Menurut Ghazali (2016). Berikut hasil Koefisien Determinasi (R²) :

Tabel 4.13
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.636	.629	2,014
a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan , Kualitas Informasi, Kualitas Sistem				
b. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian				

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dari table diatas bahwa angka Adjust R Square sejumlah 0,629 yang menyatakan variasi variable Kepuasan Pengguna dapat dijelaskan oleh variable independen yaitu kualitas layanan , Informasi,Sistem 62,9% . Sedangkan 37,1% dijelaskan oleh model diluar penelitian

2. Uji Statistik F

Menurut Ghazali (2016) uji statistic F menentukan apakah setiap variabel independen dalam model memiliki keunggulan yang signifikan atas variabe dependen. Untuk melihat probabilitas signifikansi dan f hitung dengan f tabel disebut uji statistic F (Ghozali ,2016). Berikut Hasil Uji F :

Tabel 4.14
Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1055,668	3	351,889	86,774	.000 ^b
	Residual	604,227	149	4,055		
	Total	1659,895	152			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian						
b. Predictors: (Constant), Kualitas layanan , Kualitas Informasi, Kualitas Sistem						

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Dari pernyataan diatas diperoleh nilai sejumlah 86,774 dengan nilai sig. 0,000. Maka dengan pernyataan ini dapat dikatakan jika H_0 ditolak dan H_a diterima. Maka dapat diambil kesimpulan jika kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan secara serentak terdapat pengaruh terhadap kepuasan pengguna Online ticketing Rosalia Indah.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model analisis diterapkan pada riset . Dalam model ini terdapat skala sebagai pengukur yang bersifat kuantitatif/angka sebagai variable independent / dependen. Analisis linier berganda diterapkan sebagai memperkirakan angka variable dependen yakni kepuasan pengguna kepada variable independent yakni kualitas Informasi,Sistem dan Layanan. Berikut tabel hasil:

Tabel 4.15
Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,135	1,064		3,887	,000
	Kualitas Informasi	,435	,082	,388	5,322	,000
	Kualitas Sistem	,209	,077	,219	2,712	,007
	Kualitas layanan	,353	,096	,283	3,673	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian						

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Melihat dari table diatas hasil analisis linier berganda yakni :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 4,135 + 0,435KI + 0,209KS + 0,353KL + e$$

Dari hasil analisis regresi linier berganda diatas bisa diuraikan sebagai berikut:

1. Hasil Konstanta menyatakan bahwa angka sebesar 4,135. untuk saat ini angka total independen (kualitas informasi, Sistem dan layanan) = 0, tentu tingkat kepuasan pembelian pada online ticketing Rosalia Indah Sejumlah 4,135.
2. Koefisien regresi variabel Kualitas Informasi sejumlah 0,435. Menyatakan bahwa x1 jika terjadi peningkatan satu satuan tentu akan meningkatkan kepuasan Pembelian Sejumlah 0,435.
3. Koefisien regresi variabel Kualitas Sistem sejumlah 0,209. Menyatakan bahwa x2 jika terjadi peningkatan satu satuan tentu akan meningkatkan kepuasan

Pembelian Sejumlah 0,209.

4. Koefisien regresi variabel Kualitas Layanan sejumlah 0,353. Menyatakan bahwa x3 jika terjadi peningkatan satu satuan tentu akan meningkatkan kepuasan Pembelian Sejumlah 0,353

Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut Ghozali (2016) uji t dilakukan sebagai melihat terjadi pengaruh variabel independen secara personal terhadap variabel dependen. Jika nilai t hitung > oleh t tabel maka variabel independen secara personal terdapat pengaruh . jika nilai sig. > 0,05 maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen secara personal terhadap variabel dependen. Berikut hasil :

Tabel 4.16

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,135	1,064		3,887	,000
	Kualitas Informasi	,435	,082	,388	5,322	,000
	Kualitas Sistem	,209	,077	,219	2,712	,007
	Kualitas layanan	,353	,096	,283	3,673	,000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian						

Sumber: Data Primer diolah dengan SPSS 23

Hasil dari variable kualitas Informasi sejumlah 0,000 < 0,05. Serta t hitung > t table sejumlah 5,322 > 1,637 diambil kesimpulan H₀ ditolak dan H_a diterima,

maka variable kualitas Informasi terjadi pengaruh pada kepuasan pengguna. Dan jika terjadi peningkatan kualitas suatu Informasi maka terjadi peningkatan ke kepuasan Pengguna.

Hasil dari variable kualitas Sistem (X2) sejumlah $0,007 < 0,05$. Serta t hitung $> t$ table sejumlah $2,712 > 1,637$ diambil kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima, maka variable kualitas Sistem terjadi pengaruh pada kepuasan pengguna. Dan jika terjadi peningkatan kualitas suatu Sistem maka terjadi peningkatan ke kepuasan Pembelian

Hasil dari variable kualitas Layanan (X3) sejumlah $0,000 < 0,05$. Serta t hitung $> t$ table sebesar $3,673 > 1,637$ diambil kesimpulan H_0 ditolak dan H_a diterima, maka variable kualitas Layanan terjadi pengaruh pada kepuasan pengguna. Dan jika terjadi peningkatan kualitas suatu layanan

4.3. Pembahasan Hasil Analisis Data

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan Hasil, variabel kualitas Informasi (X1) Hasil t sebesar 5,322. Maka menunjukkan bahwa variabel kualitas Informasi (X1) terjadi pengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y). kemudian hasil analisis regresi dengan nilai sebesar 0,435 dengan ukuran signifikansi sebesar 0,000 yang artinya setiap kenaikan variabel kualitas Informasi (X1) dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, sehingga kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,435. Pada hasil riset ini bisa diambil kesimpulan jika kualitas Informasi sistem informasi pemesanan tiket Bus Rosalia Indah secara online pada situs Online Ticketing Rosalia Indah ditingkatkan, tentu kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi.

Dengan hasil mean indikator kualitas Informasi paling tinggi terdapat item X1.1(indikator Relevan) yaitu sistem memberikan informasi yang akurat. Adanya penjelasan informasi yang jelas dan mudah dipahami. Hal tersebut membuat pengguna merasa puas serta harapan yang terpenuhi dan menjadikan terjadi kepuasan saat melakukan pemesanan tiket secara online di situs Online Ticketing Rosalia Indah.

Hasil riset ini didukung pada penelitian terdahulu oleh Ramadhana (2018) yaitu kualitas Informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudian diperkuat dengan hasil temuan oleh Wisudiawan (2015) jika kualitas Informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Serta diperkuat hasil temuan oleh Suranto (2022) jika kualitas Informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil variabel kualitas Sistem (X2) memiliki t sebesar 2,712. Hasil ini menyatakan bahwa variabel kualitas Sistem (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). kemudian hasil analisis regresi dengan nilai sebesar 0,209 . serta tingkat signifikansi sebesar 0,007 yang makna setiap kenaikan variabel kualitas sistem (X2) dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, sehingga kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,209.maka dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas sistem sistem informasi pemesanan tiket Bus Rosalia Indah secara online pada situs Online Ticketing Rosalia Indah ditingkatkan, maka kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi.

Dengan hasil mean indikator kualitas Sistem yang paling tinggi ada pada

item X2.1(indikator keadaptasian) yaitu sistem bisa diakses dengan mudah dan tidak mengganggu kenyamanan pengguna. Maka pengguna merasakan harapan yang terpenuhi dan terjadi kepuasan saat melakukan pemesanan tiket secara online di situs Online Ticketing Rosalia Indah.

Hasil riset ini didukung pada penelitian terdahulu oleh Ramadhana (2018) yaitu kualitas Sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudian diperkuat dengan hasil temuan oleh Wisudiawan (2015) jika kualitas sistem memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi. Serta diperkuat hasil temuan oleh Suranto (2022) jika kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sistem informasi

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil, variabel kualitas Layanan (X3) terdapat t sebesar 3,673. Hasil ini menyatakan variabel kualitas Layanan (X3) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y). kemudian hasil analisis regresi nilai sebesar 0,353 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang menyatakan setiap kenaikan variabel kualitas Layanan (X3) dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, sehingga terjadi kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,353.bisa disimpulkan bahwa apabila kualitas Layanan sistem informasi pemesanan tiket Bus Rosalia Indah secara online pada situs Online Ticketing Rosalia Indah ditingkatkan, maka kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi.

Hasil mean indikator kualitas Sistem yang paling tinggi ada pada item X3.2 dan X3.3(indikator Empati) yaitu kualitas Layanan sangat membantu pengguna dalam pemesanan serta adanya fitur-fitur layanan yang bisa memberi

kemudahan pengguna dalam kesulitan melakukan pemesanan.

Hasil riset ini didukung pada penelitian terdahulu oleh Ramadhana (2018) yaitu kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Kemudian hasil temuan oleh Wisudiawan (2015) jika kualitas Layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna . Serta diperkuat hasil temuan oleh Suranto (2022) jika kualitas Layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil riset pengaruh kualitas sistem informasi E-Tiket dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Online Ticketing Rosalia Indah maka bisa disimpulkan sebagai berikut :

1. Melihat hasil uji t variabel kualitas Informasi, Sistem dan Layanan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap kepuasan pengguna serta disimpulkan bahwa semakin baik kualitas Informasi, Sistem dan Layanan maka akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap Online Ticketing Rosalia Indah.
2. Hasil uji F bahwa F hitung = 86,774 dibandingkan F tabel = 2,66 dan bisa diambil kesimpulan jika kualitas Informasi, Sistem serta Layanan secara simultan terjadi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Online Ticketing Rosalia Indah..
3. Hasil uji ketepatan model dengan hasil (R^2) = 0,629 hal ini berarti 62,9 % variabel Y di pengaruhi oleh kualitas Informasi, Sistem dan Layanan.
4. Menurut analisis standardized coefficients beta memberi hasil jika variabel kualitas Informasi berada di urutan pertama dengan hasil sebesar 0,388. Kemudian dengan variabel Kualitas Layanan dengan sebesar 0,283 dan serta posisi ketiga oleh variabel Kualitas Sistem dengan hasil beta sebesar 0,219. berpengaruh secara penuh terhadap kepuasan pengguna pada Pembelian Tiket di Online Ticketing Rosalia Indah.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan hasil riset adalah yakni dilakukan secara Online sebaran kuisisioner

melalui Google Form. Kekurangan menggunakan google form yakni memungkinkan terdapat data dari responden tidak sesuai kriteria yang sesuai kebutuhan. Dan peneliti tidak bisa menemani dalam pengisian kuesioner.

5.3 Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan., maka dapat diambil saran kepada pihak terkait dalam hasil riset ini adalah :

1. Melihat dari hasil riset yang memberi kesimpulan jika Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan. kepada pada Perusahaan agar tetap menjaga pelayanan Informasi, Sistem dan Layanan Pada Online Tiketing Rosalia Indahi untuk tidak mengubah kepercayaan pelanggan . Serta meningkatkan pelayanan.
2. Pada penelitian Riset ini, penelitian membahas tiga variable yang menjad faktor kepuasan pengguna. Dan teruntuk penelitian yang lain dapat membahas variabel faktor lain seperti Iklan , Tampilan Aplikasi dan faktor lainnya.
3. Di harapkan kepada peneli lainnya bisa memperluas lagi jangkauan penelitian dan memberi pembaruan dalam penelitian. Untuk penelitian yang terbaru diharapkan dapat menggunakan wilayah lain dalam penelitian.
4. Hasil riset diharapkan bisa menjadi acuan atau dasar dalam melakukan penelitian selanjutnya serta bisa menjawab kekurangan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, S., M, & M. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya*. Maliki Press.
- Amarin, S., & Wijaksana, T. I. (2021). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung). *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, 04 no 1.
- Chaffey, D. (2011). *E-BUSINESS AND E-COMMERCE MANAGEMENT STRATEGY, IMPLEMENTATION AND PRACTICE*. Pearson Education.
- Delone, W. H., & MCLEAN, E. R. (2003). The DeLone and McLean Model of Information System Success: A Ten-Year Update. *Journal of Management Information Systems*.
- Delone, W. M. (1992). Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable. 60-95.
- Ferdinand, A. (2014). *Metodologi Penelitian Manajemen*.
- Ferdinand, A. (2014). *Metodologi Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23(ke-8)*.
badan Penerbit universitas Diponegoro.
- Hardani et, a. (2020). *Metode penelitian Kualitatif & kuantitatif*. Pustaka ilmu.
- Jogiyanto, H. (2016). *Metode Penelitian Bisnis : Salah Kaprah dan Pengalaman*.
- . Kotler, K. (2012). *Manajemen Pemasaran. Edisi 12*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marakas. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Milenia, D. P., Nurhajati, & Wahono, B. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Situs Shopee (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2019 Unisma). *e – Jurnal Riset Manajemen*.
- Mulyanto, & A. (2009). *Sistem Informasi Konsep & Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. d. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan- Keahlian(6th ed.)*. Salemba Empat.

- Septianita, W., Winarno, W. A., & Arif, A. (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). *e- Journal Ekonomi Bisnis dan Akuntans*.
- Sigalingging1, E. D. (2021). *PENGARUH KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI* (Vol. 12).
- Sugiyono. (2017).. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Cv Alfabetta.
- Suranto. (2022). PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA SAKTI PADA KPPN GORONTALO. *Journal of Comprehensive Science*.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tri Djoko Sulistiyo1, R. F. (2019). Pengaruh Marketing Media Sosial Instagram Terhadap Brand Image The Bunker Café, Tangerang. *21*.
- Tulodo, B. A., & A. S. (2019). ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN PERCEIVED USEFULNESS TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*.
- Yulis Nuryanti1*, D. H. (2021). Understanding the Links between System Quality, Information Quality, Service Quality, and User Satisfaction in the Context of Online Learning.
- Yuni Yulianti, P. S. (2021). Analisis Strategi Pemasaran Syariah terhadap Bakar.
07. Yunita, & Rakhman, A. (2022, Oktober). PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK LYS. *Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, 04*.
- Yunita1, A. R. (2022). PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KANTOR KONSULTAN PAJAK LYS. *11*.
- Zahara, N., Salfadri, & Anggaraini, M. D. (2021, Desember). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP. *4*.

LAMPIRAN

Lampiran 2 :Kuisisioner Penelitian**KUISISIONER PENELITIAN****PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E-TIKET DAN LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PEMBELIAN
(Studi Pada Pengguna Online Tiketing Rosalia Indah DiKaranganyar)**

Assalamualaikum Wr. Wb.

Saya Chofifah Ika Agustina, mahasiswi jurusan Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Surakarta saat ini sedang melakukan penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi E-Tiket Dan Layanan Terhadap Kepuasan Pembelian”

Penelitian inii merupakan salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E). Berkaitan dengan hal tersebut maka saya mohon kesediaan Saudari untuk meluangkan waktu mengisi kuisisioner ini sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya perlukan untuk skripsi ini. Segala informasi yang diberikan dalam kuisisioner ini hanya untuk kepentingan penelitian dan akan dijaga kerahasiaannya. Atas bantuan dan kerjasamanya saya ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Hormat Saya

Chofifah Ika Agustina

KUISIONER PENELITIAN (KONSUMEN)

PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI E TIKET DAN LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMBELIAN ONLINE TICKETING ROSALIA INDAH

1. Identitas Responden

Nama Responden :

Umur : tahun

Domisili :

Pekerjaan :

Penghasilan :

Pilihlah salahsatu jawaban setiap pertanyaandaripilihanda dibawah;

* Melakukan pembelian Tiket Rosalia Indah Melalui Online Ticketing Rosalia Indah produk kosmetik Maybelpada tahun 2021-2022 :

a. Ya

b. Tidak

Pertanyaan Kuisioner

Petunjuk:

Isilah jawaban dengansebenar-benarnya pada setiap pernyataan, dengan memberi tanda (✓) pada salah satu kotak yang sesuai dengan pilihan jawaban. Keterangan

:

STS :SangatTidak Setuju

TS :Tidak Setuju

N : Netral

S :Setuju

SS : Sangat Setuju

Pernyataan Kuisioner

1. Kualitas Informasi

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Online Ticketing Rosalia Indah memberikan informasi yang akurat					
2.	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh Online Rosalia indah tidak rumit ketika digunakan oleh pembeli					
3.	Kemudahan pembeli memperoleh informasi pemesanan ticket					
4.	Informasi yang disajikan dalam Online Ticketing memberikan manfaat bagi pembeli					

2. Kualitas Sistem

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Online Ticketing Rosalia Indah dapat diakses dengan mudah					
2.	Desain tampilan pada Online Ticketing Rosalia Indah memudahkan pembeli					
3.	Respon cepat terhadap permintaan akan informasi					
4.						

	Online Rosalia Indah dapat dijalankan di berbagai perangkat					
5.	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam website					

3. Kualitas Pelayanan

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Respon yang tanggap terhadap permasalahan pembeli					
2.	Memudahkan pembeli dalam memesan ticket					
3.	Pembeli didukung berbagai fitur yang memudahkan pemesanan ticket					
4.	Keamanan data pembeli terjamin					

4. Kepuasan Pembelian

No	Pertanyaan	STS	TS	N	S	SS
1.	Efisiensi pada pemesanan ticket secara online					
2.	Pembeli memesan tiket secara online dengan nyaman					
3.						

	Kesediaan pembeli untuk merekomendasikan Online Ticketing Rosalia Indah kepada orang lain.					
4.	Pembeli tidak menyesal menggunakan Online Ticketing Rosalia Indah					
5.	Pembelian ticket Bus Rosalia Indah secara Online merupakan pengalaman yang menyenangkan					

Lampiran 3: Data Penelitian

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Pernah Beli	Domisili
1	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	karangpandan
2	Perempuan	17 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	jaten
3	Laki- Laki	17-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<500.000	1 - 5 kali	mateshih
4	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	mateshih
5	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Freelance jasa	>500.000	1 - 5 kali	jumantono
6	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	jaten
7	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	Jaten
8	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	tawangamangu
9	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
10	Perempuan	17-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
11	Laki - Laki	> 30 Tahun	Wiraswata	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	colomadu
12	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	colomadu
13	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	jaten
14	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	ngargoyoso

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Pernah Beli	Domisili
15	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Wiraswata	>500.000	> 10 kali	karangpandan
16	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	colomadu
17	Perempuan	21-25 Tahun	jobseeker	<500.000	1 - 5 kali	Jaten
18	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	karanganyar
19	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	> 10 kali	jumantono
20	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	karanganyar
21	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	jumantono
22	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswasta	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	kerjo
23	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	>500.000	6 - 10 kali	kerjo
24	Perempuan	26 - 30 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	kerjo
25	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	colomadu
26	Perempuan	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	6 - 10 kali	jaten
27	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	jaten
28	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Freelance	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	> 10 kali	karangpandan
29	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	> 10 kali	jumantono
30	Laki- Laki	> 30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	mateshih
31	Perempuan	17-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<500.000	> 10 kali	ngargoyoso
32	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
33	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	jaten
34	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	Jaten
35	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	> 10 kali	jaten
36	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	> 10 kali	tawangamangu
37	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	Jaten
38	Laki- Laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<500.000	1 - 5 kali	mojogedang
39	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	colomadu

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Pernah Beli	Domisili
40	Perempuan	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	6 - 10 kali	jaten
41	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	karanganyar
42	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	karangpandan
43	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	Jaten
44	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	jaten
45	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	jumantono
46	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	> 10 kali	karanganyar
47	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	jaten
48	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	6 - 10 kali	jumantono
49	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	6 - 10 kali	Jaten
50	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	6 - 10 kali	Jaten
51	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	jaten
52	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<500.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
53	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Freelance	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	karanganyar
54	Laki- Laki	17-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<500.000	1 - 5 kali	Jaten
55	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	karangpandan
56	Laki - Laki	17 - 20 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	karanganyar
57	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	karangpandan
58	Laki- Laki	> 30 Tahun	Wiraswata	<500.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
59	Laki- Laki	26-30 Tahun	Wiraswata	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	mojogedang
60	Perempuan	17-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<500.000	1 - 5 kali	mateshih
61	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	kerjo
62	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	jumantono
63	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	karanganyar
64	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	colomadu

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Pernah Beli	Domisili
65	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	kerjo
66	Perempuan	26-30 Tahun	Pramugari	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	mojogedang
67	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	6 - 10 kali	karangpandan
68	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
69	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	6 - 10 kali	jumantono
70	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	karanganyar
71	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	karanganyar
72	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
73	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	colomadu
74	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	Jaten
75	Perempuan	26 - 30 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	tawangamangu
76	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	6 - 10 kali	karanganyar
77	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	mateshih
78	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	6 - 10 kali	jaten
79	Perempuan	26 - 30 Tahun	Wiraswata	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	jaten
80	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Guru/Dosen	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	karanganyar
81	Laki - Laki	> 30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	ngargoyoso
82	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	6 - 10 kali	jaten
83	Perempuan	18 - 20 Tahun	Karyawan	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	6 - 10 kali	kerjo
84	Perempuan	21 - 25 Tahun	Karyawan	>500.000	> 10 kali	colomadu
85	Perempuan	21 - 25 Tahun	Guru/Dosen	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	karanganyar
86	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	colomadu
87	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	jumantono
88	Laki- Laki	21-25 Tahun	Ojek online	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	karangpandan
89	Laki- Laki	> 30 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	mateshih

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Pernah Beli	Domisili
90	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	> 10 kali	colomadu
91	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	kerjo
92	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Guru/Dosen	>500.000	1 - 5 kali	karangpandan
93	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	6 - 10 kali	tawangamangu
94	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	colomadu
95	Perempuan	26 - 30 Tahun	Guru/Dosen	>500.000	1 - 5 kali	karangpandan
96	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	jaten
97	Perempuan	21 - 25 Tahun	Guru/Dosen	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	karanganyar
98	Laki- Laki	> 30 Tahun	Dokter	> Rp. 6.000.00	6 - 10 kali	Jaten
99	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	colomadu
100	Laki- Laki	21-25 Tahun	PNS	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	> 10 kali	Jaten
101	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	jaten
102	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	colomadu
103	Laki- Laki	> 30 Tahun	Jurnalis	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	> 10 kali	ngargoyoso
104	Laki- Laki	21-25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	Jaten
105	Laki- Laki	17-20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	<500.000	1 - 5 kali	mateshih
106	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	karanganyar
107	Laki- Laki	26-30 Tahun	Wiraswata	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	6 - 10 kali	Jaten
108	Perempuan	18 - 20 Tahun	Karyawan	>500.000	1 - 5 kali	tawangamangu
109	Laki- Laki	21-25 Tahun	PNS	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	mateshih
110	Perempuan	21 - 25 Tahun	Karyawan	>500.000	1 - 5 kali	jumantono
111	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	jaten
112	Perempuan	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	> 10 kali	jumantono
113	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	jaten
114	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	Jaten

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Pernah Beli	Domisili
115	Laki- Laki	21-25 Tahun	PNS	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	matesih
116	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	jaten
117	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	> 10 kali	jumantono
118	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	6 - 10 kali	ngargoyoso
119	Laki- Laki	> 30 Tahun	PNS	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	mojogedang
120	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	colomadu
121	Laki- Laki	21-25 Tahun	PNS	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	mojogedang
122	Perempuan	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	> 10 kali	jaten
123	Laki- Laki	26-30 Tahun	PNS	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	matesih
124	Laki- Laki	26-30 Tahun	Freelance	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	Jaten
125	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
126	Laki- Laki	26-30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	mojogedang
127	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	ngargoyoso
128	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	6 - 10 kali	tawangamangu
129	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	6 - 10 kali	kerjo
130	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	colomadu
131	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	> 10 kali	jaten
132	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	1 - 5 kali	jumantono
133	Perempuan	26 - 30 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	1 - 5 kali	karanganyar
134	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	jaten
135	Laki - Laki	> 30 Tahun	Wiraswata	>500.000	1 - 5 kali	jaten
136	Laki- Laki	> 30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	Jaten
137	Perempuan	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	1 - 5 kali	colomadu
138	Perempuan	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	>500.000	6 - 10 kali	jaten
139	Laki- Laki	> 30 Tahun	Karyawan	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	ngargoyoso

No Responden	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Penghasilan	Pernah Beli	Domisili
140	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 1.000.000 - Rp 3.000.000	1 - 5 kali	tawangamangu
141	Laki - Laki	21 - 25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	6 - 10 kali	ngargoyoso
142	Laki - Laki	18 - 20 Tahun	Pelajar/Mahasiswa	Rp. 500.000 - Rp 1.000.000	6 - 10 kali	jaten
143	Laki - Laki	21-25 Tahun	Karyawan	Rp. 3.000.000 - Rp. 6.000.000	> 10 kali	mojogedang
144	Laki - Laki	26 - 30 Tahun	Karyawan	> Rp. 6.000.00	1 - 5 kali	jaten

Lampiran 4 : Rekap Data Penelitian

Kualitas Informasi

No. Responden	X1(Kualitas Informasi)				Kualitas Informasi
	X1,1	X1,2	X1,3	X1,4	
1	2	2	1	3	8
2	3	4	3	4	14
3	3	3	3	4	13
4	2	3	1	2	8
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	4	4	3	4	15
8	4	4	4	4	16
9	4	3	4	5	16
10	3	4	5	4	16
11	5	5	5	5	20
12	4	4	5	5	18
13	3	3	3	3	12
14	5	4	4	5	18
15	5	5	5	5	20
16	4	5	5	5	19
17	3	2	4	3	12
18	5	5	5	4	19
19	3	3	3	3	12
20	5	5	4	4	18
21	5	5	5	5	20
22	4	4	4	4	16
23	4	5	5	5	19

No. Responden	X1(Kualitas Informasi)				Kualitas Informasi
	X1,1	X1,2	X1,3	X1,4	
24	5	5	5	4	19
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	5	5	5	5	20
29	4	4	4	4	16
30	3	3	2	4	12
31	5	3	5	5	18
32	5	5	5	5	20
33	3	2	2	3	10
34	4	4	4	4	16
35	4	4	4	4	16
36	4	5	2	3	14
37	5	5	4	4	18
38	3	3	4	4	14
39	4	4	4	4	16
40	3	3	4	4	14
41	5	4	5	5	19
42	4	5	3	5	17
43	3	5	2	5	15
44	4	4	5	4	17
45	4	4	5	5	18
46	4	3	4	4	15
47	4	3	4	4	15
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	4	5	5	5	19
51	3	1	2	3	9
52	4	5	4	4	17
53	5	5	5	5	20
54	3	4	2	3	12
55	5	5	5	5	20
56	4	4	5	5	18
57	3	4	4	4	15
58	4	4	5	4	17
59	5	5	5	5	20
60	4	4	4	3	15
61	4	4	5	3	16
62	5	2	4	3	14

No. Responden	X1(Kualitas Informasi)				Kualitas Informasi
	X1,1	X1,2	X1,3	X1,4	
63	4	4	4	4	16
64	4	5	5	5	19
65	5	5	5	5	20
66	4	4	4	4	16
67	4	4	5	4	17
68	5	5	5	5	20
69	4	3	4	4	15
70	5	5	5	5	20
71	5	5	5	5	20
72	5	4	4	5	18
73	4	4	4	5	17
74	4	5	4	4	17
75	4	3	5	4	16
76	5	4	4	4	17
77	3	3	3	3	12
78	4	3	4	4	15
79	3	3	3	3	12
80	4	3	3	3	13
81	3	3	3	3	12
82	2	3	3	4	12
83	4	4	4	4	16
84	3	4	3	4	14
85	5	2	4	4	15
86	4	2	2	4	12
87	4	2	3	4	13
88	5	4	4	4	17
89	5	3	3	5	16
90	5	4	4	5	18
91	3	3	3	4	13
92	4	4	5	4	17
93	1	2	2	4	9
94	4	4	4	4	16
95	5	3	5	5	18
96	4	5	3	4	16
97	5	4	4	5	18
98	5	4	4	4	17
99	5	5	2	4	16
100	3	1	1	3	8
101	5	4	5	5	19

No. Responden	X1(Kualitas Informasi)				Kualitas Informasi
	X1,1	X1,2	X1,3	X1,4	
102	3	4	5	3	15
103	5	5	5	5	20
104	4	2	3	3	12
105	2	2	2	3	9
106	4	4	5	5	18
107	3	4	3	4	14
108	5	5	5	5	20
109	5	3	4	4	16
110	2	4	2	3	11
111	5	4	4	5	18
112	4	3	3	3	13
113	2	3	4	4	13
114	3	2	2	3	10
115	4	4	4	4	16
116	5	2	4	5	16
117	2	3	3	3	11
118	4	2	4	4	14
119	3	3	3	3	12
120	5	5	5	5	20
121	5	4	4	4	17
122	5	5	3	3	16
123	5	5	4	3	17
124	5	4	4	3	16
125	4	4	4	3	15
126	4	4	3	3	14
127	5	5	3	4	17
128	5	5	4	4	18
129	4	4	3	3	14
130	5	5	4	4	18
131	5	4	3	3	15
132	5	5	4	4	18
133	5	4	3	3	15
134	4	4	4	4	16
135	5	5	3	4	17
136	5	4	4	4	17
137	4	4	4	3	15
138	5	5	4	4	18
139	4	4	4	5	17
140	4	5	4	4	17

No. Responden	X1(Kualitas Informasi)				Kualitas Informasi
	X1,1	X1,2	X1,3	X1,4	
141	4	4	4	4	16
142	5	5	4	4	18
143	5	5	5	5	20
144	5	5	4	5	19

Kualitas Sistem

No. Responden	X2 (Kualitas Sistem)					Kualitas Sistem
	X2,1	X2,2	X2,3	X2,4	X2,5	
1	2	4	2	2	3	13
2	4	3	3	4	3	17
3	3	3	3	4	3	16
4	3	2	4	4	3	16
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	5	25
7	4	2	3	4	3	16
8	4	4	4	4	3	19
9	5	5	4	4	3	21
10	5	5	4	5	4	23
11	5	5	5	5	5	25
12	5	4	4	4	5	22
13	3	3	3	3	3	15
14	4	4	3	5	3	19
15	5	4	3	5	5	22
16	5	5	4	5	4	23
17	4	4	4	4	4	20
18	4	4	4	4	5	21
19	3	3	3	3	3	15
20	4	5	3	5	4	21
21	5	3	3	3	4	18
22	2	3	4	2	3	14
23	5	4	4	5	4	22
24	5	4	4	5	4	22
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	4	5	4	23
29	4	4	4	4	4	20

No. Responden	X2 (Kualitas Sistem)					Kualitas Sistem
	X2,1	X2,2	X2,3	X2,4	X2,5	
30	4	2	3	1	4	14
31	4	5	3	5	4	21
32	5	5	4	3	5	22
33	4	3	4	4	3	18
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	3	19
36	5	4	3	3	5	20
37	4	4	4	4	4	20
38	3	3	3	3	3	15
39	4	5	5	5	4	23
40	4	4	3	4	3	18
41	4	5	4	3	4	20
42	5	4	4	5	3	21
43	3	3	5	4	4	19
44	4	4	5	4	4	21
45	4	4	3	5	2	18
46	4	3	3	4	4	18
47	4	4	4	4	4	20
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	2	22
51	1	3	2	3	3	12
52	4	5	3	4	4	20
53	5	5	5	5	5	25
54	5	4	2	4	5	20
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	5	25
57	5	4	4	4	4	21
58	4	2	4	4	4	18
59	5	5	4	5	5	24
60	3	3	3	4	4	17
61	5	4	4	4	4	21
62	4	4	4	4	3	19
63	4	4	3	3	3	17
64	4	4	4	4	5	21
65	5	5	3	5	5	23
66	4	4	4	4	4	20
67	4	4	3	4	4	19
68	5	5	5	5	5	25

No. Responden	X2 (Kualitas Sistem)					Kualitas Sistem
	X2,1	X2,2	X2,3	X2,4	X2,5	
69	3	4	4	4	4	19
70	1	5	4	5	4	19
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	3	4	5	3	20
74	4	4	3	4	4	19
75	4	4	4	3	5	20
76	4	4	3	4	3	18
77	3	3	1	1	2	10
78	4	5	3	4	3	19
79	2	2	4	4	1	13
80	5	4	4	4	4	21
81	4	3	3	2	3	15
82	4	4	4	4	3	19
83	4	4	4	4	4	20
84	5	5	4	3	3	20
85	4	3	3	5	5	20
86	2	2	2	3	3	12
87	3	2	4	4	3	16
88	4	4	3	4	3	18
89	4	1	2	3	4	14
90	5	5	5	5	3	23
91	3	3	4	3	3	16
92	4	4	3	4	3	18
93	3	2	2	4	3	14
94	4	4	3	4	4	19
95	3	3	4	4	1	15
96	3	4	4	3	3	17
97	4	3	3	4	2	16
98	4	4	3	4	3	18
99	4	1	4	3	3	15
100	1	1	2	3	2	9
101	5	5	4	4	3	21
102	4	4	2	4	3	17
103	5	5	5	5	5	25
104	4	2	4	4	2	16
105	4	3	2	4	2	15
106	4	3	2	4	4	17
107	4	4	4	4	4	20

No. Responden	X2 (Kualitas Sistem)					Kualitas Sistem
	X2,1	X2,2	X2,3	X2,4	X2,5	
108	5	5	5	5	5	25
109	5	3	4	4	4	20
110	4	4	3	4	2	17
111	5	3	4	5	2	19
112	3	3	3	3	2	14
113	4	2	4	5	4	19
114	5	4	5	5	3	22
115	4	3	3	3	3	16
116	5	5	4	5	5	24
117	3	2	1	3	3	12
118	4	4	3	3	5	19
119	4	3	3	3	3	16
120	5	5	5	5	5	25
121	4	4	4	3	5	20
122	5	4	4	4	5	22
123	5	5	4	3	5	22
124	5	4	4	4	5	22
125	5	5	4	4	4	22
126	5	5	4	4	5	23
127	4	4	4	4	5	21
128	4	4	3	3	4	18
129	5	5	4	4	5	23
130	5	4	5	4	5	23
131	5	5	4	4	4	22
132	5	4	4	4	4	21
133	4	5	4	4	4	21
134	5	4	3	3	4	19
135	5	5	5	4	3	22
136	4	4	5	5	4	22
137	5	5	5	4	4	23
138	5	5	5	4	3	22
139	5	5	4	4	4	22
140	5	5	4	4	3	21
141	5	5	4	5	3	22
142	5	5	5	5	3	23
143	5	5	4	4	4	22
144	5	5	5	5	4	24

Kualitas Layanan

No. Responden	X3 (Kualitas Layanan)				Kualitas Layanan
	X3,1	X3,2	X3,3	X3,4	
1	1	3	3	3	10
2	3	4	4	3	14
3	3	4	3	3	13
4	3	2	4	3	12
5	4	4	4	4	16
6	5	5	5	5	20
7	4	4	3	3	14
8	4	4	4	3	15
9	5	5	5	5	20
10	4	5	4	4	17
11	5	5	5	5	20
12	5	5	5	5	20
13	3	3	3	3	12
14	3	5	4	3	15
15	5	5	5	5	20
16	4	4	4	4	16
17	3	4	2	3	12
18	3	4	4	5	16
19	3	3	3	3	12
20	3	5	4	4	16
21	4	4	3	5	16
22	3	4	4	3	14
23	4	5	4	4	17
24	4	5	4	4	17
25	5	5	5	5	20
26	5	5	5	5	20
27	5	5	5	5	20
28	4	5	5	4	18
29	3	3	4	4	14
30	5	3	3	4	15
31	4	4	5	5	18
32	3	5	5	5	18
33	3	4	4	4	15
34	4	4	4	4	16
35	3	4	4	3	14

No. Responden	X3 (Kualitas Layanan)				Kualitas Layanan
	X3,1	X3,2	X3,3	X3,4	
36	2	4	3	5	14
37	4	4	4	4	16
38	3	3	3	3	12
39	5	5	5	5	20
40	3	4	4	3	14
41	4	5	5	4	18
42	2	3	3	3	11
43	5	4	3	3	15
44	4	4	4	3	15
45	3	5	5	3	16
46	4	4	4	3	15
47	3	4	4	4	15
48	5	5	5	5	20
49	5	5	5	5	20
50	5	5	5	5	20
51	3	3	3	3	12
52	4	5	4	4	17
53	5	5	5	5	20
54	4	2	2	4	12
55	5	5	5	5	20
56	4	4	4	4	16
57	3	4	4	4	15
58	5	4	4	5	18
59	4	5	5	5	19
60	3	3	4	4	14
61	3	4	5	5	17
62	3	4	4	3	14
63	3	4	4	3	14
64	4	5	5	4	18
65	5	5	5	5	20
66	3	4	4	4	15
67	3	5	4	4	16
68	4	5	5	5	19
69	4	5	5	4	18
70	4	5	5	4	18
71	5	5	5	5	20
72	5	5	5	5	20
73	5	5	4	3	17
74	4	5	4	4	17

No. Responden	X3 (Kualitas Layanan)				Kualitas Layanan
	X3,1	X3,2	X3,3	X3,4	
75	4	5	4	4	17
76	3	4	4	3	14
77	5	5	4	3	17
78	4	4	4	4	16
79	4	4	4	2	14
80	4	5	4	5	18
81	3	3	3	3	12
82	4	3	3	2	12
83	3	4	4	4	15
84	4	4	4	5	17
85	4	4	4	5	17
86	2	4	2	3	11
87	3	3	2	3	11
88	4	4	4	3	15
89	4	4	4	3	15
90	4	5	3	3	15
91	3	3	3	3	12
92	3	4	4	3	14
93	2	4	2	2	10
94	4	4	4	4	16
95	3	5	5	1	14
96	4	5	4	4	17
97	3	5	4	2	14
98	3	4	4	3	14
99	3	3	1	3	10
100	4	3	3	3	13
101	5	5	4	4	18
102	3	5	5	3	16
103	5	4	5	5	19
104	4	4	4	2	14
105	3	4	3	2	12
106	4	4	3	4	15
107	4	5	4	4	17
108	5	5	5	5	20
109	5	4	4	4	17
110	3	4	3	3	13
111	5	5	4	2	16
112	3	3	3	2	11
113	4	4	2	4	14

No. Responden	X3 (Kualitas Layanan)				Kualitas Layanan
	X3,1	X3,2	X3,3	X3,4	
114	5	5	4	3	17
115	4	4	4	3	15
116	5	5	4	3	17
117	1	3	2	3	9
118	2	3	2	4	11
119	3	3	3	3	12
120	3	5	5	5	18
121	5	4	4	4	17
122	5	5	3	3	16
123	5	5	4	3	17
124	5	4	4	3	16
125	5	5	3	4	17
126	5	5	4	4	18
127	5	5	4	4	18
128	5	4	3	3	15
129	5	5	4	4	18
130	5	4	3	3	15
131	5	5	3	4	17
132	5	4	4	4	17
133	5	5	4	4	18
134	5	5	4	4	18
135	5	5	5	5	20
136	5	5	4	5	19
137	5	5	5	4	19
138	5	4	4	5	18
139	5	5	5	4	19
140	5	5	4	4	18
141	5	5	4	4	18
142	5	5	4	5	19
143	4	4	4	3	15
144	4	4	3	3	14

Kepuasan Pembelian

No. Responden	Y1 (Kepuasan Pembelian)					Kepuasan Pembelian
	Y1,1	Y1,2	Y1,3	Y1,4	Y1,5	
1	2	2	2	2	3	11
2	4	3	3	4	3	17
3	4	3	3	4	3	17

4	4	3	4	4	3	18
5	4	4	4	4	4	20
6	5	5	5	5	5	25
7	5	4	4	3	4	20
8	4	4	4	4	3	19
9	5	4	4	5	5	23
10	5	5	4	4	5	23
11	5	5	5	5	5	25
12	4	3	3	4	4	18
13	3	3	3	3	3	15
14	4	5	4	4	4	21
15	4	4	5	5	5	23
16	4	5	5	5	5	24
17	3	4	3	2	1	13
18	4	5	4	4	4	21
19	3	3	3	3	3	15
20	5	4	4	4	5	22
21	5	4	4	4	3	20
22	5	5	4	4	3	21
23	5	5	5	5	4	24
24	4	5	5	5	4	23
25	5	5	5	5	5	25
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	5	5	25
28	5	5	5	5	5	25
29	4	4	4	4	4	20
30	4	4	3	5	3	19
31	5	4	3	5	5	22
32	5	5	5	5	5	25
33	4	3	3	3	4	17
34	4	4	4	4	4	20
35	4	4	4	4	4	20

No. Responden	Y1 (Kepuasan Pembelian)					Kepuasan Pembelian
	Y1,1	Y1,2	Y1,3	Y1,4	Y1,5	
36	5	3	1	2	3	14
37	4	4	4	4	4	20
38	4	4	3	5	3	19
39	5	5	5	5	5	25
40	4	4	4	4	4	20
41	5	5	5	5	5	25
42	4	3	3	4	4	18
43	5	3	3	3	3	17

44	4	4	3	4	4	19
45	5	4	5	4	4	22
46	4	4	4	3	3	18
47	4	4	4	3	4	19
48	5	5	5	5	5	25
49	5	5	5	5	5	25
50	5	5	5	5	5	25
51	5	3	3	4	4	19
52	4	4	4	4	4	20
53	5	5	5	5	5	25
54	4	3	5	4	4	20
55	5	5	5	5	5	25
56	5	5	5	5	4	24
57	4	4	3	4	4	19
58	5	5	5	5	4	24
59	5	5	5	5	5	25
60	4	4	3	4	4	19
61	4	4	3	3	3	17
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	3	4	4	19
64	4	5	5	5	4	23
65	5	5	5	5	5	25
66	3	4	4	4	4	19
67	5	5	5	5	5	25
68	5	5	5	5	5	25
69	4	4	3	3	3	17
70	5	5	5	5	5	25
71	5	5	5	5	5	25
72	5	5	5	5	5	25
73	5	5	5	5	5	25

No. Responden	Y1 (Kepuasan Pembelian)					Kepuasan Pembelian
	Y1,1	Y1,2	Y1,3	Y1,4	Y1,5	
74	5	4	5	5	4	23
75	4	5	4	4	5	22
76	4	4	3	3	3	17
77	4	4	3	4	3	18
78	4	5	4	4	4	21
79	2	2	3	3	2	12
80	4	4	4	4	4	20
81	3	3	3	3	3	15
82	4	4	5	3	5	21
83	4	4	4	4	4	20

84	4	4	4	3	3	18
85	4	4	4	4	4	20
86	4	3	4	4	2	17
87	5	4	4	4	3	20
88	5	5	5	5	5	25
89	4	4	4	4	4	20
90	2	5	5	5	3	20
91	3	3	3	4	4	17
92	5	4	5	4	4	22
93	4	4	3	3	3	17
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	4	5	4	21
96	5	4	4	5	4	22
97	4	4	4	4	3	19
98	4	4	4	4	4	20
99	3	3	3	3	2	14
100	1	1	3	3	2	10
101	4	3	4	5	5	21
102	5	5	4	5	5	24
103	5	5	5	5	5	25
104	4	3	3	4	3	17
105	4	4	3	3	3	17
106	5	5	5	5	4	24
107	5	5	5	4	2	21
108	5	5	5	5	5	25
109	5	5	4	4	4	22
110	4	4	4	3	3	18
111	5	5	5	4	5	24

No. Responden	Y1 (Kepuasan Pembelian)					Kepuasan Pembelian
	Y1,1	Y1,2	Y1,3	Y1,4	Y1,5	
112	4	3	4	3	3	17
113	4	4	5	4	4	21
114	5	5	5	5	4	24
115	4	4	4	5	5	22
116	5	5	4	5	4	23
117	3	3	2	3	3	14
118	2	5	4	4	4	19
119	2	3	3	3	3	14
120	5	5	5	5	5	25
121	4	5	4	4	4	21
122	5	5	5	4	4	23
123	4	5	5	5	5	24
124	4	4	5	5	3	21
125	4	5	5	4	4	22
126	4	4	4	4	3	19
127	4	5	4	4	4	21
128	4	5	5	4	4	22
129	4	4	5	5	3	21
130	4	5	5	5	4	23
131	5	5	5	4	4	23
132	4	4	4	4	4	20
133	5	4	4	4	3	20
134	5	5	5	5	3	23
135	4	5	5	5	4	23
136	4	4	4	4	3	19
137	5	5	5	5	3	23
138	4	5	5	4	3	21
139	4	5	5	5	4	23
140	5	5	5	4	3	22
141	4	4	4	4	4	20
142	5	5	5	5	3	23
143	5	5	5	4	4	23
144	4	4	4	4	4	20

Lampiran 5 Hasil Output SPSS

Statistics							
		Jenis Kelamin	Pernah Beli	Penghasilan	Pekerjaan	Domisili	Usia
N	Valid	144	144	144	144	144	144
	Missing	0	0	0	0	0	0

1. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	98	69.9	69.9	69.9
	Perempuan	46	30.1	30.1	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

2. Usia Responden

Usia					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-20 Tahun	26	17.0	17.0	17.0
	21-25 Tahun	68	50.3	50.3	67.3
	26-30 Tahun	37	24.2	24.2	91.5
	>30 Tahun	13	8.5	8.5	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

3. Pekerjaan Responden

Pekerjaan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	52	37.9	37.9	37.9
	Guru/Dosen	6	3.9	3.9	41.8
	Wirausaha	9	5.9	5.9	47.7

	Karyawan	62	42.5	42.5	90.2
	PNS	6	3.9	3.9	94.1
	Yang Lain	9	5.9	5.9	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

4. Domisili Responden

Domisili					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Colomadu	16	10.5	10.5	10.5
	Jaten	34	28.1	28.1	38.6
	Karanganyar	17	11.1	11.1	49.7
	Mojogedang	8	5.2	5.2	54.9
	Kerjjo	9	5.9	5.9	60.8
	Jumantono	13	8.5	8.5	69.3
	Karangpandan	11	7.2	7.2	76.5
	Ngargoyoso	17	11.1	11.1	87.6
	Tawangmangu	9	5.9	5.9	93.5
	Matesih	10	6.5	6.5	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

5. Penghasilan Responden

Penghasilan					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<500.000	39	31.4	31.4	31.4
	500000-1.000.000	24	15.7	15.7	47.1
	1.000.000-3.000.000	28	18.3	18.3	65.4
	3.000.000-6.000.000	23	15.0	15.0	80.4
	>6.000.000	30	19.6	19.6	100.0
	Total	144	100.0	100.0	

6. Pernah Beli Responden

Pernah Beli					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1-5 kali	104	69.9	69.9	69.9
	6-10 kali	19	14.4	14.4	84.3
	>10 kali	21	15.7	15.7	100.0
	Total		100.0	100.0	

Hasil Validitas dan Reliabilitas

1. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Informasi

		KI1	KI2	KI3	KI4	Kualitas Informasi
KI1	Pearson Correlation	1	.565**	.583**	.509**	.819**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144
KI2	Pearson Correlation	.565**	1	.525**	.464**	.803**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144
KI3	Pearson Correlation	.583**	.525**	1	.629**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	144	144	144	144	144
KI4	Pearson Correlation	.509**	.464**	.629**	1	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	144	144	144	144	144
Kualitas Informasi	Pearson Correlation	.819**	.803**	.848**	.775**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	144	144	144	144	144

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
KI1	28.07	26.956	.758		.774
KI2	28.25	26.375	.728		.774
KI3	28.33	25.906	.789		.764
KI4	28.13	28.549	.716		.791
Kualitas Informasi	16.11	8.705	1.000		.823

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.818	.904	5

2. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Sistem

Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Kualitas Sistem
X2.1	Pearson Correlation	1	.580**	.491**	.466**	.459**	.789**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144	144
X2.2	Pearson Correlation	.580**	1	.550**	.486**	.441**	.819**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144	144
X2.3	Pearson Correlation	.491**	.550**	1	.557**	.355**	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144	144
X2.4	Pearson Correlation	.466**	.486**	.557**	1	.273**	.718**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.001	.000
	N	144	144	144	144	144	144
X2.5	Pearson Correlation	.459**	.441**	.355**	.273**	1	.678**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.001		.000
	N	144	144	144	144	144	144
Kualitas Sistem	Pearson Correlation	.789**	.819**	.777**	.718**	.678**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	144	144	144	144	144	144

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	35.42	38.904	.733		.757
X2.2	35.63	37.326	.762		.745
X2.3	35.83	38.826	.716		.758
X2.4	35.58	40.233	.653		.771
X2.5	35.89	39.718	.592		.772
Kualitas Sistem	19.82	11.927	1.000		.812

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.795	.885	6

3. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Kualitas Layanan
X3.1	Pearson Correlation	1	.542**	.437**	.415**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144
X3.2	Pearson Correlation	.542**	1	.632**	.380**	.794**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144
X3.3	Pearson Correlation	.437**	.632**	1	.502**	.812**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	144	144	144	144	144
X3.4	Pearson Correlation	.415**	.380**	.502**	1	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
	N	144	144	144	144	144
Kualitas Layanan	Pearson Correlation	.778**	.794**	.812**	.746**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	144	144	144	144	144

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X3.1	27.93	21.330	.692		.766
X3.2	27.59	22.481	.733		.776
X3.3	27.97	21.624	.747		.764
X3.4	28.10	21.818	.655		.776
Kualitas layanan	15.94	7.029	1.000		.783

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.809	.884	5

4. Hasil Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Pembelian

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	yyy
Y1	Pearson Correlation	1	.615**	.519**	.539**	.511**	.769**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144	144
Y2	Pearson Correlation	.615**	1	.748**	.642**	.539**	.862**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144	144
Y3	Pearson Correlation	.519**	.748**	1	.699**	.519**	.851**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	144	144	144	144	144	144
Y4	Pearson Correlation	.539**	.642**	.699**	1	.618**	.848**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	144	144	144	144	144	144
Y5	Pearson Correlation	.511**	.539**	.519**	.618**	1	.780**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	144	144	144	144	144	144
yyy	Pearson Correlation	.769**	.862**	.851**	.848**	.780**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	144	144	144	144	144	144

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	37.54	36.461	.714	.788	.788
Y2	37.55	35.223	.825	.770	.770
Y3	37.63	34.905	.809	.768	.768
Y4	37.61	35.714	.810	.775	.775
Y5	37.91	35.663	.722	.779	.779
Kepuasan Pembelian	20.92	10.920	1.000	.879	.879

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.811	.924	6

Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		144
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.000000
	Std. Deviation	1.99378536
Most Extreme Differences	Absolute	.070
	Positive	.032
	Negative	-.070
Test Statistic		.070
Asymp. Sig. (2-tailed)		.0619

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Hasil Uji Multikoleniaritas

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.135	1.064		3.887	.000		
	Kualitas Informasi	.435	.082	.388	5.322	.000	.459	2.177
	Kualitas Sistem	.209	.077	.219	2.712	.007	.376	2.661
	Kualitas layanan	.353	.096	.283	3.673	.000	.410	2.436

a. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.337	.631		6.877	.000
	Kualitas Informasi	-.111	.048	-.258	-2.290	.118
	Kualitas Sistem	-.026	.046	-.071	-.571	.569
	Kualitas layanan	-.031	.057	-.066	-.550	.583

a. Dependent Variable: RES2

Hasil Uji Deskriptif

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kualitas Informasi	144	8	20	16.11	2.950
Kualitas Sistem	144	9	25	19.82	3.454
Kualitas layanan	144	9	20	15.94	2.651
Kepuasan Pembelian	144	10	25	20.92	3.305
Valid N (listwise)	144				

Hasil Uji Ketepatan Model

Hasil Koefisien Determinasi (Adjust R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.797 ^a	.636	.629	2.014

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan , Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian

Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1055.668	3	351.889	86.774	.000 ^b
	Residual	604.227	149	4.055		
	Total	1659.895	152			

- a. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian
 b. Predictors: (Constant), Kualitas layanan , Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Hasil Analisis Linier Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	4.135	1.064		3.887	.000		
	Kualitas Informasi	.435	.082	.388	5.322	.000	.459	2.177
	Kualitas Sistem	.209	.077	.219	2.712	.007	.376	2.661
	Kualitas layanan	.353	.096	.283	3.673	.000	.410	2.436

a. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian

Hasil Uji Statistik t / Uji t

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4,135	1,064		3,887	,000
	Kualitas Informasi	,435	,082	,388	5,322	,000
	Kualitas Sistem	,209	,077	,219	2,712	,007
	Kualitas layanan	,353	,096	,283	3,673	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pembelian

Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup**DAFTAR RIWAYAT HIDUP****A. Data Pribadi**

1. Nama : Chofifah Ika Agustina
2. Tempat, Tanggal Lahir : Boyolali , 12 Agustus 2000
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Alamat : Bulu 04/04 Jaten, Jaten, Karanganyar
6. Email : ChofifahIkaagustina@gmail.com

B. Pendidikan

1. 2005-2006 : TK PLUS AN NISA BEKASI.
2. 2006-2013 : SDIT INSAN KAMIL KARANGANYAR.
3. 2013-2016 : SMPIT INSAN KAMIL KARANGANYAR.
4. 2016-2019 : MAN 1 KARANGANYAR.
5. 2019-2023 : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA.

LAMPIRAN 7: HASIL PLAGIARISME

ffff

ORIGINALITY REPORT

29%	29%	13%	12%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	12%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	3%
3	id.123dok.com Internet Source	2%
4	repository.widyatama.ac.id Internet Source	1%
5	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	1%
6	www.scribd.com Internet Source	1%
7	core.ac.uk Internet Source	1%
8	Submitted to Universitas PGRI Semarang Student Paper	<1%
9	eprints.upnyk.ac.id Internet Source	<1%