

THE INFLUENCE OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND SERVICE QUALITY ON FLIP APPLICATION USER SATISFACTION (CASE STUDY ON STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS, JENDERAL ACHMAD YANI UNIVERSITY)

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI FLIP (STUDI KASUS PADA MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI)

Fitri Adelfi¹, Nunung Aini Rahmah²

Universitas Jenderal Achmad Yani^{1,2}

adelfifitri@gmail.com¹, nunung.aini@lecture.unjani.ac.id²

ABSTRACT

This study aims to determine the influence of System Quality, Information Quality, and Service Quality on User Satisfaction in Flip Applications (Case Study on Students of the Faculty of Economics and Business, Jenderal Achmad Yani University). The analysis technique used in this study was the accidental sampling technique, with 335 samples from 2072 populations directly related to user satisfaction. All respondents filled out the research questionnaire via Google Forms. The results of the study show System Quality significantly negatively affects User Satisfaction with the Flip Application, Information Quality does not affect User Satisfaction in the Flip Application,. Quality of Service has a positive significant influence on User Satisfaction in the Flip Application.

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik sampling accidental, dengan 335 sample dari 2072 populasi yang berkaitan langsung dengan kepuasan pengguna. Seluruh responden mengisi kuisioner penelitian melalui *Google Forms*. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip, Kualitas Informasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip, Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna

PENDAHULUAN

Di era digital saat ini teknologi semakin berkembang dengan cepat dan selalu menghasilkan penemuan terbaru. Dampak positif dari era digital antara lain informasi yang dibutuhkan dapat lebih cepat dan lebih mudah dalam mengaksesnya. Salah satu contoh yaitu

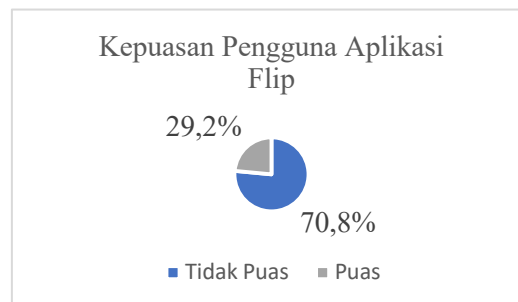
di bidang sistem pembayaran. Saat ini sudah banyak sistem pembayaran online yang mudah untuk diakses. Salah satunya yaitu aplikasi Flip.

Flip adalah layanan keuangan digital atau financial technology (fintech) asal Depok, Indonesia. Flip adalah pelopor dalam menyediakan

transfer bank gratis. Didirikan oleh Rafi Putra Arriyan, Luqman Sungkar dan Ginanjar Ibnu Solikhin pada tahun 2015. Mereka adalah mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indonesia. Saat ini, layanan transfer gratis Flip lainnya dapat diakses melalui smartphone Android melalui aplikasi di Google Play Store, iPhone melalui App Store, atau melalui website atau mobile browser di masing-masing perangkat di m..flip.id. Flip telah melayani jutaan transaksi perbankan yang berbeda dari jutaan pengguna dengan total triliunan rupiah setiap bulannya. Transaksi berasal dari pengguna individu yang tersebar di seluruh Indonesia dan pengguna korporat seperti Tiket.com, Grab, Ruangguru

Berdasarkan rangking aplikasi e-wallet tahun 2021 aplikasi Flip mengalami perubahan rangking e-wallet dari rangking 5 besar turun menjadi rangking 10 besar pada tahun 2022. Pada dasarnya tujuan dibuatnya Flip ingin memberikan pelayanan yang memuaskan bagi seluruh penggunanya, namun seiring dengan jumlah pengguna Flip yang terus meningkat terdapat beberapa kendala dan keluhan tentang ketidakpuasan pengguna dalam transaksi pembayaran di aplikasi Flip.

Berdasarkan fenomena tersebut relevan dengan hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti menggunakan bantuan Google Form yang dimulai pada tanggal 21 Oktober 2022 sampai dengan 24 Oktober 2022 pada mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2019-2022 yang baru diikuti oleh 26 responden mahasiswa. Adapun hasil pra survey yang dilakukan oleh peneliti menghasilkan beberapa ketidakpuasan pengguna Flip sebagai berikut:



Gambar 1. Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

Berdasarkan hasil pra-survey yang dilaksanakan oleh peneliti secara memberikan pertanyaan “Apakah anda puas dengan layanan aplikasi flip?”. Menghasilkan data mahasiswa Universitas Jenderal Achmad Yani Fakultas Ekonomi dan Bisnis dari tahun 2019-2022 sebanyak 70,8% tidak puas dengan layanan aplikasi Flip dan sebanyak 29,2% menunjukkan hasil puas dengan layanan aplikasi Flip.

Oleh karena itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna dengan aplikasi Flip. Kualitas sistem berfokus pada kinerja komponen sistem informasi, khususnya kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, orang, prosedur, basis data, jaringan komunikasi, data, operasi, jaringan, dan teknologi sistem informasi untuk menciptakan informasi bagi pengguna (Layongon dkk., 2022).

Adapun pengertian kualitas informasi menurut DeLone & McLean (2003) dalam Amarin dan Wijaksana (2021, hlm. 40) adalah Kualitas informasi adalah ketika produk mengandung informasi yang jelas dan rinci, sehingga memiliki nilai. Kualitas informasi dinilai berdasarkan isi, akurasi, relevansi dan kegunaan informasi tersebut.

Sedangkan konsep kualitas pelayanan menurut Arianto (2018, halaman 83) adalah kualitas pelayanan yang menitikberatkan pada kepuasan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan

pemberian untuk mengimbangi harapan pelanggan klien. Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pengguna. Jika sudah menerapkan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, yang perlu diperhatikan adalah kepuasan pengguna. Menurut Umar dalam (Hasibuan et al., 2021) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat yang dirasakan konsumen setelah membandingkan apa yang diterima dan apa yang diharapkan. Seorang pelanggan, jika puas dengan nilai yang diberikan oleh suatu produk atau jasa, kemungkinan akan menjadi pelanggan jangka panjang.

Kualitas Sistem

Menurut DeLone dan McLean (2003) dalam Amarin dan Wijaksana (2021, hlm. 39) pengertian kualitas sistem adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem merupakan bagaimana sebuah sistem bekerja secara baik dan maksimal agar dapat menghasilkan output yang sesuai dengan harapan pengguna sistem.”

Sedangkan menurut Urbach dan Muller (2016) dalam Agani dan Azis (2021, hlm. 247) pengertian kualitas sistem adalah sebagai berikut:

“Kualitas sistem adalah sebuah karakteristik yang dibutuhkan dari keutuhan sistem informasi. kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas dari sistem informasi itu sendiri. Di dalam kualitas sistem, terdapat proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dengan pengguna.”

Dapat disimpulkan pengertian kualitas sistem adalah sistem yang dapat bekerja dengan baik agar mendapatkan hasil yang sesuai antara sistem dengan pengguna yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Kualitas Informasi

Pengertian informasi menurut Martin Halomoan Lumbangao (2020) dalam Maydianto & Ridho (2021, hlm. 51) adalah sebagai berikut: “Informasi adalah hasil dari pemrosesan data yang relevan dan memiliki manfaat bagi penggunanya.”

Menurut Anggraeni dan Irviani (2017) dalam Mulyawan dkk (2019, hlm. 38) adalah sebagai berikut: “Informasi adalah data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti bagi penerimanya, serta untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan mengenai suatu keadaan”.

Maka dapat diambil kesimpulan bahwa informasi merupakan hasil pemrosesan data yang diolah untuk pengambilan keputusan dan dapat bermanfaat bagi penggunanya.

Sedangkan pengertian kualitas informasi menurut DeLone & McLean (2003) dalam Amarin dan Wijaksana (2021, hlm. 40) adalah sebagai berikut:

“Kualitas informasi merupakan ketika produk adanya detail informasi yang jelas sehingga memiliki nilai. Kualitas informasi dinilai berdasarkan isi, ketepatan, relevan, dan kegunaan yang dihasilkan dari informasi tersebut.”

Menurut Jansen (2018) dalam Layongan dkk., (2022, hlm. 311) pengertian kualitas informasi adalah :

“Kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna informasi.”

Dapat disimpulkan bahwa informasi yang berkualitas yaitu informasi yang dengan secara jelas sehingga memiliki nilai dan dapat berguna bagi para pengguna informasi tersebut.

Kualitas Layanan

Dasar terpenting untuk mengetahui kepuasan pelanggan yaitu melihat dari kualitas produk dan layanan, kualitas layanan atau produk yang baik memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan dapat diartikan sebagai kepuasan pelanggan. Pengertian kualitas layanan menurut Arianto (2018, hlm. 83) adalah sebagai berikut:

“Kualitas layanan berpusat pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan.”

Sedangkan menurut Kasmir (2017, hlm. 47) dalam Sudana & Yesy Anggreni (2021, hlm. 557) kualitas layanan dapat diartikan sebagai:

“Tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.”

Dari pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan adalah tindakan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Kepuasan Pengguna

Pengertian kepuasan pengguna menurut Kotler dalam Atmaja (2018, hlm. 51) adalah “Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang diperkirakan terhadap kinerja yang diharapkan.”

Menurut Nugroho (2015) dalam Setyo (2017, hlm. 755) kepuasan pengguna adalah “Kepuasan konsumen merupakan salah satu elemen penting dalam peningkatan kinerja pemasaran dalam suatu perusahaan. Kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan dapat

meningkatkan intensitas membeli dari pelanggan tersebut.”

Berdasarkan pernyataan di atas dapat diringkas bahwa kepuasan pengguna adalah perasaan bahagia atau sedih seorang pelanggan yang dapat mempengaruhi nilai jual suatu perusahaan. Lebih lanjut Hartikayanti dan Rahmah (2022) menyatakan Orang adalah bagian dari organisasi karena mereka memiliki dampak pada sikap.

METODE PENELITIAN

Jenis, Populasi, Sampel, dan Data Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 14) pengertian metode kuantitatif sebagai berikut :

“Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.”

Dalam penelitian kuantitatif ini jenis penelitian yang dipakai adalah kuantitatif survei. Pengertian kuantitatif survey menurut Sugiyono (2019, hlm. 56) adalah sebagai berikut:

“Metode penelitian survey adalah metode penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini, tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, hubungan variable dan untuk menguji beberapa hipotesis tentang variabel sosiologis dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu, teknik pengumpulan data dengan pengamatan (wawancara atau kuesioner) yang tidak mendalam, dan hasil penelitian cenderung untuk digeneralisasikan”.

Jenis metode kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dan metode asosiatif dengan menggunakan hubungan kasual.

Populasi yang dipakai dalam skripsi ini adalah mahasiswa Universitas Jenderal Achamd Yani Fakultas Ekonomi dan Bisnis angkatan 2019-2022, berikut ini adalah daftar populasi dalam penelitian ini:

Tabel 1. Daftar Populasi

| No | Jurusan | Tahun Angkatan | Jumlah |
|-------------------------------|-----------|------------------|--------|
| 1 | Akuntansi | 2019 | 201 |
| | | 2020 | 136 |
| | | 2021 | 125 |
| | | 2022 | 153 |
| | | Jumlah Akuntansi | 615 |
| 2 | Manajemen | 2019 | 223 |
| | | 2020 | 342 |
| | | 2021 | 375 |
| | | 2022 | 517 |
| | | Jumlah Manajemen | 1.457 |
| Total Manajemen dan Akuntansi | | | 2.072 |

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan data diatas populasi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 2.072, namun total populasi tersebut hanya akan diambil beberapa yang akan menjadi sampel dalam penelitian ini.

Teknik sampling merupakan teknik berupa pengambilan sampel yang dipakai dalam penelitian untuk menentukan sampel (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini memakai teknik sampling *non probability*. Menurut Sugiyono (2018, hlm. 82) pengertian teknik sampling *non probability* adalah sebagai berikut:

“Non probability sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.”

Teknik sampel *non probability* yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah *sampling accidental*. Definisi *sampling*

accidental menurut Sugiyono (2018, hlm. 136) adalah sebagai berikut:

“Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja secara kebetulan/isidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok dengan sumber data.”

Skala pengukuran kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah *skala likert*. Menurut Sugiyono (2019, hlm. 146) pengertian *skala likert* adalah sebagai berikut:

“*Skala likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Pengukuran tersebut didasarkan kepada kuesioner yang disebarakan kepada responden mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip sesuai dengan bobot nilai menurut Menurut Sugiyono (2019, hlm. 147) adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Bobot Penilaian Kuesioner

| Jawaban Pernyataan | Keterangan Jawaban |
|--------------------|---------------------|
| SS | Sangat Setuju |
| S | Setuju |
| KS | Kurang Setuju |
| TS | Tidak Setuju |
| STS | Sangat Tidak Setuju |

Sumber: Data Diolah, 2023

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner penelitian yang dihasilkan melalui Google form dan dibagikan melalui Whatsapp kepada responden yaitu mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Niaga program promosi selamanya Universitas Jenderal Achmad Yani 2019-2022. Hasil jawaban yang diperoleh dari responden digunakan

untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aplikasi Flip dan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Flip.

Adapun karakteristik responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Daftar Populasi

| No | Nama | Keterangan | Respoden | Bagian |
|----|----------|------------|----------|--------|
| 1 | Jurusan | Akuntansi | 297 | 89% |
| | | Manajemen | 38 | 11% |
| 2 | Angkatan | 2019 | 119 | 36% |
| | | 2020 | 67 | 20% |
| | | 2021 | 84 | 25% |
| | | 2022 | 65 | 19% |

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari hasil uji diatas karakteristik dari jurusan Akuntansi menjadi responden terbanyak yaitu sebesar 89% sedangkan untuk responden jurusan Manajemen hanya sebanyak 11%. Berdasarkan hasil dari tabel diatas responden terbanyak dari karakteristik angkatan yaitu pada angkatan tahun 2019 sebanyak 36% responden, sedangkan untuk responden angkatan 2020 sebanyak 20%, responden angkatan tahun 2021 sebanyak 25% & angkatan tahun 2022 sebanyak 19% responden.

Analisis Statistik Deskriptif

Dari hasil uji analisis deskriptif diatas dapat disimpulkan bahwa nilai *standar deviation* lebih kecil dari *mean* sehingga responden cenderung memberikan persepsi positif pada pada variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Uji Validitas dan Realibilitas

Uji validitas dalam penelitian digunakan dalam mengukur tingkat valid suatu data, dalam uji validitas setiap variabel yang terdapat di dalam variabel

independen (X) dan variabel dependen (Y) akan diuji hubungan dengan menggunakan skor total variabel tersebut, Berdasarkan hasil pengolahan uji validitas menunjukkan bahwa hasil dari setiap variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, dan Kepuasan Pengguna menunjukkan hasil dimana $r_{hitung} > \text{nilai } r_{tabel}$ dengan yaitu diatas 0,107 sehingga setiap variabel dapat dinyatakan valid

Dalam uji reliabilitas suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel kalau responden konsisten dari waktu ke waktu atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas dapat dilakukan menggunakan uji statistik *Alpha Cronbach* yang dihitung menggunakan SPSS 22. Suatu kuesioner dinyatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach* lebih besar dari nilai 0,60. Berikut ini merupakan hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut

Tabel 4. Tabel Uji Realibilitas

| Variabel | Cronbach's Alpha | Keterangan |
|-------------------------|------------------|------------|
| Kualitas Sistem (X1) | 0,676 | Reliabel |
| Kualitas Informasi (X2) | 0,720 | Reliabel |
| Kualitas Layanan (X3) | 0,611 | Reliabel |
| Kepuasan Pengguna (Y) | 0,761 | Reliabel |

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari uji di atas dapat diketahui bahwa masing- masing variabel memiliki Cronbach Alpha lebih dari 0.60 ($\alpha > 60$). Hasil tabel reliabilitas dalam tabel menunjukkan > 0.60 , sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan dan Kepuasan Pengguna aplikasi Flip menunjukkan uji yang dapat dikatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 5. Uji Normalitas

| Uji Asumsi Klasik | Hasil Perhitungan | Ket |
|----------------------------|--|---------------------------------|
| Uji Normalitas | | |
| <i>Kolmogorov</i> | 0,094 | Normal |
| <i>Smirnov</i> | | |
| | Kualitas sistem (X1): <i>Tolerance</i> = 0,355 <i>VIF</i> = 2,818 | |
| Uji Multikolinearitas | | |
| <i>Tolerance & VIF</i> | Kualitas Informasi (X2): <i>Tolerance</i> = 0,361 <i>VIF</i> = 2,767 | Tidak Terjadi Multikolinearitas |
| | Kualitas Layanan (X3): <i>Tolerance</i> = 0,837 <i>VIF</i> = 1,195 | |
| Uji Heterokedastisitas | Tidak terjadi heterokedastisitas | Konstan |

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari hasil tabel *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh angka *probabilitas* atau sig senilai 0,094. Dari hasil itu $0,094 > 0,05$, sehingga dapat ditarik kesimpulan data berdistribusi normal.

Berdasarkan hasil uji multikolinieritas pada uji diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas sistem memiliki nilai *tolerance* sebesar 0,355, Kualitas Informasi memiliki nilai *tolerance* 0,361, dan Kualitas Layanan dengan *tolerance* 0,837 dan ketiga *tolerance* $> 0,10$. Adapun hasil *VIF* Kualitas sistem sebesar 2,818, Kualitas Informasi sebesar 2,767 dan Kualitas Layanan 1,195 maka nilai ketiganya $< 10,00$ dan tidak ada terjadinya multikolinieritas

Berdasarkan hasil gambar uji heteroskedasitas bahwa titik-titik penyebar secara acak serta tersebar baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak ada heteroskedasitas pada model regresi dalam penelitian ini.

Uji Regresi Linear Berganda

Table 6. Uji Regresi Linear Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
|-----------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | B | Std. Error | | | |
| (Constant) | 16,512 | 1,610 | | 10,254 | ,000 |
| Kualitas Sistem | -,185 | ,036 | -,412 | -,5068 | ,000 |

| Kualitas Informasi | ,031 | ,032 | ,079 | ,978 | ,329 |
|--------------------|------|------|------|-------|------|
| Kualitas Layanan | ,384 | 0,43 | ,475 | 8,979 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari pengujian regresi linier berganda pada tabel diatas, persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$Y = 16,512 + -0,185X_1 + 0,031X_2 + 0,384X_3$$

Berdasarkan hasil persamaan diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Constant* yaitu 16,512 dengan arah positif, dengan ini menunjukkan bahwa jika Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) nilai nya adalah 0 maka Kepuasan Pengguna (Y) bernilai sebesar 16,512.
2. Pada variabel Kualitas Sistem (X1) mempunyai *Constant* sebesar -0,185 menunjukkan arah negatif atau berlawanan terhadap variabel Kepuasan Pengguna (Y), apabila variabel Kualitas Sistem (X1) meningkat, sebaliknya variabel Kepuasan Pengguna (Y) akan menurun.
3. Pada variabel Kualitas Informasi (X2) dengan *constant* sebesar 0,031, hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Informasi (X2) dengan arah positif atau searah dengan kepuasan pengguna. Jika variabel Kualitas Informasi (X2) mengalami kenaikan maka variabel Kepuasan Pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,031.

Pada variabel Kualitas Layanan (X3) mempunyai koefisien sebesar 0,384, hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X3) dengan arah positif atau searah dengan Kepuasan Pengguna (Y). Jika variabel Kualitas Layanan (X3) meningkat maka variabel Kepuasan Pengguna (Y) akan meningkat sebesar 0,384 yang artinya semakin baik Kualitas Layanan akan semakin baik pula Kepuasan Pengguna.

Analisis Koefisien Korelasi

Tabel 7. Uji Koefisien Korelasi

| | | Kualitas Sistem | Kualitas Informasi | Kualitas Layanan | Kepuasan Pengguna |
|--------------------|----------------------------|-----------------|--------------------|------------------|-------------------|
| Kualitas Sistem | <i>Pearson Correlation</i> | 1 | ,797** | ,392** | -,163** |
| | <i>Sig. (2-tailed)</i> | | ,000 | ,000 | ,003 |
| | <i>N</i> | 335 | 335 | 335 | 335 |
| Kualitas Informasi | <i>Pearson Correlation</i> | ,797** | 1 | ,372** | ,373 |
| | <i>Sig. (2-tailed)</i> | ,000 | | ,000 | ,004 |
| | <i>N</i> | 335 | 335 | 335 | 335 |
| Kualitas Layanan | <i>Pearson Correlation</i> | ,392** | ,372** | 1 | ,343** |
| | <i>Sig. (2-tailed)</i> | ,000 | ,000 | | ,000 |
| | <i>N</i> | 335 | 335 | 335 | 335 |
| Kepuasan Pengguna | <i>Pearson Correlation</i> | -,163** | ,373 | ,343** | 1 |
| | <i>Sig. (2-tailed)</i> | ,003 | ,004 | ,000 | |
| | <i>N</i> | 335 | 335 | 335 | 335 |

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

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari uji koefien korelasi pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

- Tingkat korelasi antara variabel Kualitas Sistem (X1) dengan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai sig sebesar 0,003 dan dimana nilai korelasi Pearson sebesar -0,163 yang berarti kualitas sistem (X1) berkorelasi karena nilai signya lebih kecil dari 0,05 (0,003 < ;0,05) dengan korelasi sebesar -0,163, artinya jika X1 meningkat maka Y menurun.
- Tingkat korelasi untuk variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai sig sebesar 0,004 dan dimana nilai *Pearson Correlation* sebesar 0,373 yang berarti bahwa Kualitas Informasi (X2) berkorelasi karena nilai sig lebih kecil dari 0,05 (0,004 < 0,05) dengan arah tingkat korelasi sebesar 0,373 yang berarti apabila X2 nilainya naik maka Y nilainya akan naik.
- Derajat korelasi antara variabel Kualitas Informasi (X2) dengan Kepuasan Pengguna (Y) memiliki nilai sig sebesar 0,004 dan dimana nilai korelasi Pearson sebesar 0,373 yang berarti korelasi kualitas informasi (X2) dengan nilai sig lebih kecil dari 0,05 (0,004 < 0,05) dengan korelasi sebesar 0,373 yaitu jika nilai

X2 meningkat maka nilai Y akan meningkat.

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi

| <i>Model Summary</i> | | | | |
|----------------------|-------------------|-----------------|--------------------------|-----------------------------------|
| <i>Model</i> | <i>R</i> | <i>R Square</i> | <i>Adjusted R Square</i> | <i>Std. Error of the Estimate</i> |
| 1 | .474 ^a | .224 | .217 | 1.66188 |

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sitem

Sumber: Data Diolah, 2023

Dari uji koefisien determinasi pada tabel dapat ditarik kesimpulan bahwa koefisien determinasi memiliki nilai 0,217. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan memiliki kontribusi 21,7% terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. Sedangkan sebesar 78,3% kemungkinan disebabkan faktor lain yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Penarikan Kesimpulan

Uji Parsial (t-Test)

Tabel 9. t-Test

| <i>Model</i> | <i>Unstandardized Coefficients</i> | | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>t</i> | <i>Sig.</i> |
|--------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|
| | <i>B</i> | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i> | | |
| (Constant) | 16,512 | 1,610 | | 10,254 | ,000 |
| Kualitas Sistem | -,185 | ,036 | -,412 | -,5068 | ,000 |
| Kualitas Informasi | ,031 | ,032 | ,079 | ,978 | ,329 |
| Kualitas Layanan | ,384 | 0,43 | ,475 | 8,979 | ,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Pada Variabel Kualitas Sistem (X1) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,068 > 1,967$ dan hasil nilai sig $0,000 < 0,05$, artinya H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan bisa diartikan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh negatif

- signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.
2. Pada Variabel Kualitas Informasi (X2) menunjukkan bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,978 < 1,967$ dan hasil nilai signifikansi $0,329 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan dapat diartikan bahwa Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.
 3. Pada variabel Kualitas Layanan (X3) menunjukkan bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,979 > 1,967$ dan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan dapat diartikan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip.

Uji Simultan (f-Test)

Table 10. F-Test

| ANOVA ^a | | | | | |
|--------------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| Model | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| 1 Regression | 264.292 | 3 | 88.097 | 31.898 | .000 ^b |
| Residual | 914.168 | 331 | 2.762 | | |
| Total | 1178.460 | 334 | | | |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Sumber: Data Diolah, 2023

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai $31,898 > 2,632$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Y).

Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $5,068 > 1,967$ dan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat disimpulkan bahwa variabel

Kualitas Sistem (X1) berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Y). Hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu H_1 ditolak karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (X1) berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. hal ini tidak sejalan dengan hipotesis awal yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem (X1) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dalam penelitian ini Kualitas Sistem (X1) berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna karena hasil penelitian menunjukkan data tanggapan responden bahwa saat aplikasi mengalami pembaharuan sistem, pengguna merasa sistem seringkali mengalami *down server*.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Amarin & Wijaksana, 2021) yang menyatakan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh negatif signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, dimana Kualitas Sistem tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen, karena konsumen lebih berfokus kepada pelayanan dan kelengkapan pada aplikasi tersebut. semakin tinggi Kualitas Sistem semakin menurun Kepuasan Konsumen.

Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa $t_{hitung} < t_{tabel}$ yaitu $0,978 < 1,967$ dan hasil nilai signifikansi $0,329 > 0,05$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak. Dan dapat diartikan bahwa Kualitas Informasi (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. Hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu H_2 ditolak karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Informasi (X2) tidak memiliki

pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan menurut hipotesis Kualitas Sistem (X2) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Dalam hal ini Kualitas Informasi (X2) tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna karena informasi yang tidak akurat dan tidak tepat sasaran dalam mengambil keputusan dikarenakan responden kurang mempunyai niat dan minat serta tidak memiliki kemampuan untuk memanfaatkan sistem yang ada dalam aplikasi Flip. Sehingga penggunaan sistem tidak mendapatkan informasi dari *output* yang dikeluarkan oleh aplikasi Flip.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Muharsyah & Ekawati, 2022) dimana peneliti menyatakan bahwa Kualitas Informasi tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna karena apabila variabel Kualitas Informasi (X2) meningkat atau menurun tidak akan mempengaruhi variabel Kepuasan Pengguna (Y)

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

Berdasarkan hasil pengujian secara parsial yang telah dilakukan dapat dilihat bahwa bahwa $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $8,979 > 1,967$ dan hasil nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dan dapat diartikan bahwa Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip. Hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu H_3 diterima karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna sedangkan menurut hipotesis Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Sumarsid dan Atik Budi Paryanti, 2022) (Ulita & Sutrisna, 2019) dimana peneliti menyatakan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, peneliti menyatakan semakin baik Kualitas layanan maka akan semakin baik pula Kualitas Pelanggan.

Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip

Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan pada tabel diatas dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yaitu dengan nilai $31,898 > 2,632$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, dan dapat diartikan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Y). Hipotesis yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu H_4 diterima karena hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Layanan (X3) berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pengguna (Y).

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Agani & Azis, 2021) dimana peneliti menyatakan bahwa Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan Terhadap Kepuasan Pengguna, peneliti menyatakan Kepuasan Pengguna akan meningkat dan berjalan dengan baik apabila memperhatikan bagaimana Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan yang telah diberikan kepada Pengguna.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh negatif signifikan variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pengguna Aplikasi Flip. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh negatif signifikan. Hal ini berarti bahwa apabila nilai variabel Kualitas Sistem (X1) naik maka nilai variabel Kepuasan Pengguna (Y) turun.
2. Tidak memiliki pengaruh variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) Aplikasi Flip. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna karena apabila variabel Kualitas Informasi (X2) meningkat atau menurun tidak akan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y).
3. Terdapat pengaruh positif signifikan variabel Kualitas Layanan (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y) pengguna Aplikasi Flip. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh positif signifikan. Hal ini berarti bahwa apabila nilai variabel Kualitas Layanan (X3) naik maka nilai variabel Kepuasan Pengguna (Y) naik.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan :

1. Aplikasi Flip selain meningkatkan kualitas sistem harus meningkatkan kualitas pelayanan agar kepuasan pelanggan agar perkembangan Aplikasi Flip semakin maju

kedepannya. Karena kualitas sistem dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel-variabel lainnya selain dari Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Pelayanan yang dapat mempengaruhi Kepuasan pelanggan. Dengan variabel yang berbeda kemungkinan masih ada variabel-variabel independen lain diluar penelitian ini yang mungkin bisa mempengaruhi tingkat Kepuasan Pelanggan. Seperti variabel *Perceived Usefulness*, *E Service Quality*, dan Kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agani, D. P., & Azis, E. (2021). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pajak (Studi Kasus pada aplikasi SAMBARA di Jawa Barat). *e-Proceeding of Management*, 8(1), 67–75.
- 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)*, 4(1), 37–52.
<https://doi.org/10.24176/bmaj.v4i1.6001>
- Arey, & Sanjaya, R. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi MyARS Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 9(2), 214–222.
<https://doi.org/10.35508/jicon.v9i2.5273>

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
<https://doi.org/10.32493/jpkpk.v1i2.856>
- Atmaja, J. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Pada Bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49–63.
<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/2713>
- Fauzi, R. A. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi (Berbasis Akuntansi)*. Deepublish.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartikayanti, H. N., Rahmah, N. A. (2022). Factors Affecting the Use of Green Information Systems (GIS) in Higher Education. *Tec Empresarial Cocta Rica*, v. 17 n.2. p. 112-120. 2022 P-ISSN: 1659-2395; E-ISSN: 1659-3359
- Hasibuan, R. M., Fitriani Harahap M., & Armansyah Lubis, S.E., M. . (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Cafe Vanilla Panyabungan. *Jurnal Misi Institut Pendidikan Tapanuli Selatan (IPTS)*, 4(3), 175–182.
- Jogiyanto, H. . (2017). *Analisis dan Desain (Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis)*. Andi.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran (PT.Indeks (ed.); 12 Jilid 1)*.
- Layongan, C., Nangoi, G. N., & Kalalo, M. K. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Software SAP terhadap Kepuasan Pengguna pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Kotamobagu. *Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum (Ekonomi, Sosial, Budaya, dan Hukum)*, 5(2), 309–322.
- Maydianto, & Ridho, M. R. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Point of Sale Dengan Framework Codeigniter Pada Cv Powershop. *Jurnal Comasie*, 02, 50–59.
- Muhammad, O. (2018). Bab Ii Landasan Teori. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 8–24.
- Muharsyah, A., & Ekawati, R. K. (2022). Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi Tokopedia Dengan Model Delone And Mclean Di Kota Palembang. *JuSiTik: Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Komunikasi*, 4(2), 20–27.
<https://doi.org/10.32524/jusitik.v4i2.505>
- Mulyawan, A., Rosadi, D., & Mardira Indonesia, S. (2019). Sistem Informasi Customer Relationship Management Cv. Junindo Pratama. *Jurnal Computech & Bisnis*, 13(1), 36–41.
- Negara, V. P., & Pratomo, D. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Her Registrasi Igracias Terhadap Kepuasan Pengguna. *JAF- Journal of Accounting and Finance*, 1(01), 33.
<https://doi.org/10.25124/jaf.v1i01.903>
- Novita, D., & Helena, F. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Traveloka Menggunakan Metode Technology Acceptance Model

- (TAM) Dan End-User Computing Satisfaction (EUCS). *Jurnal Teknologi Sistem Informasi*, 2(1), 22–37.
<https://doi.org/10.35957/jtsi.v2i1.846>
- Pratiwi, W. (2021). Effect of Accounting Information Systems, System Quality, and Service Quality on Mobile Banking-Based Applications User Satisfaction. *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, 04(05), 383–396.
<https://doi.org/10.47191/jefms/v4-i5-05>
- Prawiranta, H., & Diana, R. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Gojek Di Kota Yogyakarta. *Jurnal Pendidikan Akuntansi*, 6(3), 1–22.
- Priyanto, Widiarto, S., & Darmadi, R. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Layanan SIAKAD Online Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa AKPINDO Jakarta). *Eduturisma*, 3(2), 1–23.
- Saputro, P. H., Budiyo, A. D., & Santoso, A. J. (2017). Model Delone and Mclean untuk Mengukur Kesuksesan E-government Kota Pekalongan. *Electronic Journal on e-Learning*, 2(1), 203–216.
- Septianita, Wi., Agus Winarno, W., & Arif, A. (2014). *Effect System Quality, Information Quality, Service Quality of Rail Ticketing System (RTS) to User Satisfaction (Empirical Study at PT. KERETA API INDONESIA (Persero) DAOP 9 JEMBER)*. 1(1), 53–56.
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen “Best Autoworks.” *PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Sihotang, J. S. (2020). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi Keuangan Tingkat Instansi (SAKTI). *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, 11(1), 1–9.
- Simon Nisja Putra Zai, A. F. D. (2014). Pengaruh Pentingnya Sistem, Kualitas Sistem & Kualitas Informasi Terhadap Kegunaan & Kepuasan Pengguna Dalam Pengembangan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Kasus di RSUP Dr. Soeradji Tirtonegoro Klaten). *Yogyakarta, Universitas Negeri Yogyakarta*, 1992.
- Suawa, E. E., Lopian, J., & Mandagie, Y. (2021). Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan di Indomaret dan Alfamart Teling Atas Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 9(3), 1601–1610.
[file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/Analisis Komparasi Kualitas Pelayanan Di Indomaret Dan Alfamart Teling Atas Kota Manado.pdf](file:///C:/Users/USER/Documents/proposal/jurnal/Analisis%20Komparasi%20Kualitas%20Pelayanan%20Di%20Indomaret%20Dan%20Alfamart%20Teling%20Atas%20Kota%20Manado.pdf)
- Sudana, I. K., & Yesy Anggreni, N. L. P. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Kober Mie Setan (Study Kasus Kober Mie Setan Peguyangan). *Jurnal Pendidikan Widyadari*, 22(2), 555–561.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.5574445>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi*. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019a). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*

- (Cetakan 28). CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019b). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2017). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Sumarsid dan Atik Budi Paryanti. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 12(1), 70–83. <https://doi.org/10.35968/m-pu.v12i1.867>
- Tampanguma, I. K., Kalangi, J. A. F., Walangitan, O., Bisnis, P. S. I. A., & Ratulangi, F. I. S. dan P. U. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado. *Productivity*, 3(1), 7–12.
- Titin Endrawati, Anung Widodo, S. R. (n.d.). *Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Jaklingko Pada PT Jaklingko Jakarta Level of Customer Satisfaction With Jaklingko Services At PT Jaklingko Jakarta*. 255–265. <https://www.ptonline.com/articles/how-to-get-better-mfi-results>
- Trihandayani, L. H., Aknuranda, I., & Mursityo, Y. T. (2018). Penerapan Model Kesuksesan Delone dan Mclean pada Website Fakultas Ilmu Komputer (FILKOM) Universitas Brawijaya. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (J-PTIIK) Universitas Brawijaya*, 2(12), 7074–7082.
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)*, 10(1), 25–43.
- Ulita, C. E., & Sutrisna, E. (2019). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Eka Sari Lorena “Esl Express.” *Journal of Chemical Information and Modeling*, 6(2), 1–15. <https://jom.unri.ac.id/index.php/JOMFSIP/article/view/25274>
- Wijaya, T. (2018). Manajemen Kualitas Jasa Desain Servqual Edisi ke 2. *Indeks*, 14.