

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DI SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen
Jurusan Manajemen

Oleh:
MARIA AGATHA CHRISTIE
3103014032

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2019

HALAMAN PERSETUJUAN

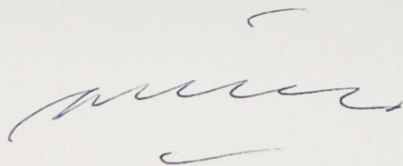
SKRIPSI

**“PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM,
KUALITAS LAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG
MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SHOPEE DI SURABAYA”**

**OLEH :
MARIA AGATHA CHRISTIE
3103014032**

**Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik untuk
Diajukan Kepada Tim Penguji**

Pembimbing I,

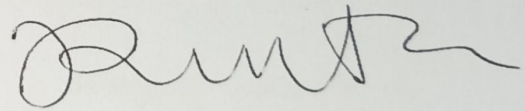


Dra. Lydia Ari Widyarini, SE., MM

NIK. 311.92.0183

Tanggal.....

Pembimbing II,



Yulius Runtu, SS., M.Si

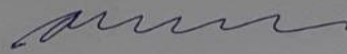
NIK. 311.

Tanggal.....

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh Maria Agatha Christie NRP 3103014032 Telah diuji pada tanggal 5 Juli 2019 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji



Nama : Dr. Lydia Ari Widyarini, SE., MM

NIK : 311.92.0183

Mengetahui:



Dr. Lodovicus Lasdi, MM

NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L, SE.,M.Sc

NIK. 311.11.0678

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Maria Agatha Christie

NRP : 3103014032

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Niat Beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Shopee di Surabaya

Menyatakan tugas akhir skripsi ini merupakan karya tulis sendiri. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang diberikan oleh Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui bahwa karya tulis ini dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library perpustakaan Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sesuai dengan Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Juni 2019

Yang menyatakan,



Maria Agatha Christie

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, oleh karena rahmat dan kasih karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Penulisan tugas akhir berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Niat beli Ulang Melalui Kepuasan Konsumen Shopee Di Surabaya” ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program pendidikan S-1 Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dalam penyelesaian tugas akhir ini, telah banyak pihak yang membantu penulis baik secara langsung maupun tak langsung. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga, antara lain untuk:

1. Ibu Dr. Lydia Ari Widyarini, SE., MM selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dengan sabar, baik hati, dan selalu membantu memberikan masukan, dan mengarahkan penulis sejak masa awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan.
2. Bapak Julius Runtu, SS., M.Si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing, membantu mengarahkan, mengoreksi penulisan, dan memberikan masukan sejak awal pembuatan tugas akhir hingga terselesaikan.
3. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
4. Bapak Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
5. Ibu Dr. Tuty Lindawati, SE., MM selaku Dosen Wali yang telah membimbing penulis selama menempuh kuliah dari semester satu hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
6. Semua Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.
7. Orang tua tercinta yang sudah membiayai dan mendukung saya selama studi dan juga keluarga besar atas dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
8. Calon suami tercinta Bryan Risdi Armando yang sudah selalu setia menemani dari awal kuliah sampai dapat menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas dukungan dan bantuan nya selama skripsi ini.

9. Teman-teman seperjuangan (Revin, Ardita, Edward, Jojo, Jessica, Yason), terima kasih sudah memotivasi penulis. Dukungan kalian benar-benar berarti bagi penulis, hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.

10. Seluruh responden penelitian yang telah menyempatkan waktu dalam pengisian kuesioner.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pikiran, waktu, tenaga dan kemampuan lainnya yang ada pada diri penulis. Oleh sebab itu penulis tidak menutup kemungkinan adanya kritik maupun saran dari semua pihak. Akhir kata dengan segala kerendahan hati, semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang bermanfaat bagi kepentingan masyarakat luas dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada khususnya.

Surabaya, 23 Juni 2019

Maria Agatha Christie

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	<i>xii</i>
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Sistematika Penulisan	6
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Pustaka	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Kualitas Sistem	9
2.2.2. Kualitas Informasi	9
2.2.3. Kualitas Layanan	10
2.2.4. Kepuasan Konsumen	10
2.2.5. Niat Beli Ulang	11
2.3. Penelitian Terdahulu	12
2.4. Pengaruh Antar Variabel	
2.4.1. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Konsumen..	13

2.4.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Konsumen.....	13
2.4.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen....	14
2.4.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Beli Ulang.....	14
2.5. Model Penelitian.....	15.
2.6. Hipotesis.....	15

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian.....	16
3.2. Identifikasi Variabel.....	16
3.3. Definisi Operasional Variabel	
3.3.1. Kualitas Informasi.....	17
3.3.2. Kualitas Sistem.....	17
3.3.3. Kualitas Layanan.....	17
3.3.4. Kepuasan Konsumen.....	18
3.3.5. Niat Beli Ulang.....	18
3.4. Jenis Data dan Sumber Data	
3.4.1. Jenis Data.....	19
3.4.2. Sumber Data.....	19
3.5. Skala Pengukuran Variabel.....	19.
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	19
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	
3.7.1. Populasi.....	20
3.7.2. Sampel.....	20
3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	20
3.8. Teknik Analisis Data	
3.8.1. Statistik Deskriptif.....	21
3.8.2. Analisis SEM.....	21

BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Analisis Data	
4.1.1 Karakteristik Responden	27
A. Usia	
B. Jenis Kelamin	

- C. Tingkat Pendidikan
- D. Pengeluaran Perbulan
- E. Frekuensi menggunakan shopee

4.1.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....30

- A. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi
- B. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem
- C. Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan
- D. Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen
- E. Statistik Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang

4.1.3 Analisis Data Penelitian36

- A. Uji Normalitas Data
- B. Uji Validitas dan Reliabilitas
- C. Model Struktural atau SEM
- D. Uji Kecocokan Model Struktural
- E. Uji Hipotesis Penelitian

4.2 Pembahasan

- 4.2.1. Pengaruh Kualitas informasi terhadap Kepuasan Konsumen44
- 4.2.2. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Konsumen44
- 4.2.3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen45
- 4.2.4. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Niat Beli Ulang45

BAB 5 SIMPULAN DAN SARAN

- 5.1 Simpulan46
- 5.2 Saran47
 - 5.2.1 Saran Teoritis47
 - 5.2.2 Saran Praktis.....47

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3.1 Tabel <i>Goodness of Fit</i>	55
Tabel 4.1 Usia.....	30
Tabel 4.2 Jenis Kelamin.....	31
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan.....	31
Tabel 4.4 Pengeluaran Perbulan.....	32
Tabel 4.5 Frekuensi Penggunaan.....	33
Tabel 4.6 Interval Rata-Rata Skor.....	34
Tabel 4.7 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Informasi.....	34
Tabel 4.8 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Sistem.....	35
Tabel 4.9 Statistik Deskriptif Variabel Kualitas Layanan.....	36
Tabel 4.10 Statistik Deskriptif Variabel Kepuasan Konsumen.....	38
Tabel 4.11 Statistik Deskriptif Variabel Niat Beli Ulang.....	39
Tabel 4.12 Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	41
Tabel 4.13 Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	42
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas.....	43
Tabel 4.15 Hasil Uji Reabilitas	44
Tabel 4.16 Ikhtisiat <i>Goodness of Fit</i>	46
Tabel 4.17 Pengujian Hipotesis.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.5 Model Penelitian.....	15

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Kuesioner

Lampiran 3 Karakteristik Responden

Lampiran 4 Statistik Deskriptif

Lampiran 5 Uji Normalitas

Lampiran 6 Uji Validitas

Lampiran 7 Uji Reabilitas

Lampiran 8 SEM

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap niat beli ulang melalui kepuasan konsumen shopee di surabaya. Sampel yang digunakan sebanyak 200 responden dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* dan menggunakan teknik analisis SEM dengan bantuan program LISREL 8.80. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Kemudian kepuasan konsumen juga memiliki pengaruh yang positif terhadap niat beli ulang.

Kata Kunci: kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan , kepuasan konsumen dan niat beli ulang.

ABSTRACT

This study aims to examine the effect of information quality, system quality, service quality towards customer satisfaction through repurchase intention on shopee at surabaya. The sample used was 200 respondents by using purposive sampling technique and SEM analysis technique by means of LISREL 8.80 program. The results showed that information quality, system quality, service quality have a positive influence on customer satisfaction. Moreover customer satisfaction also have a positive influence on repurchase intention.

Keywords: : information quality, system quality, service quality, customer satisfaction and repurchase intention.