

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan hasil uji tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan, maka dapat disimpulkan:

1. Berdasarkan hasil uji statistik t, kualitas informasi memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 (*sig.*<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*
2. Berdasarkan hasil uji statistik t, kualitas sistem memiliki nilai signifikansi sebesar 0,044 (*sig.*<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*.
3. Berdasarkan hasil uji statistik t, kualitas layanan memiliki nilai signifikansi sebesar 0,012 (*sig.*<0,05), sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*.

#### **5.2 Keterbatasan**

Peneliti menyadari adanya keterbatasan yang mungkin mempengaruhi hasil penelitian ini, diantaranya:

1. Jumlah responden yang digunakan dalam penelitian relatif sedikit, sehingga penilaiannya kurang memberikan informasi yang variatif.
2. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini hanya pegawai PT. KAI yang meliputi *customer service* dan penjaga loket.
3. Keterbatasan waktu dan lingkup penelitian, sehingga tidak dapat mengadopsi keseluruhan variabel penelitian berdasarkan model DeLone dan McLean (2003).

#### **5.3 Saran**

Berdasarkan keterbatasan – keterbatasan diatas, peneliti selanjutnya disarankan untuk :

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperbanyak data atau jumlah responden.
2. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini seharusnya juga melibatkan pelanggan PT.KAI karena yang merasakan dampak dari aplikasi *Rail Ticket System* terutama pelanggan PT.KAI.
3. Penelitian selanjutnya hendaknya memperluas lingkup sistem informasi yang akan diteliti sehingga dapat menggunakan seluruh variabel penelitian yang ada dalam model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) .

## DAFTAR PUSTAKA

- Adnanti, W. A. (2016). Analisis Kualitas Sistem Informasi , *Perceived Usefulness* dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan *End User Software* Akuntansi. *Simposium Nasional Akuntansi XIX*, Vol2, Hal.1 - 2
- Asnawi, M. F. (2014). Kualitas Layanan , dan Partisipasi Pengguna Studi Kasus pada bagian Operasional VSAT IP PT . *Semesta Citra Media*. Vol 2(1), Hal 37–50.
- Fendini, D. S. (2013). Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. *Jurnal Administrasi Bisnis*, Vol 4(1), Hal. 1–11.
- Ghozali, I. (2014). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan IBM SPSS* 22. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hanandya, N., Rahayu, S., & Zultilisna, D. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, *Perceived Usefulness*, Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna. Vol 4(3), Hal. 2707–2714.
- Istianingsih, & Utami, W. (2009). Pengaruh Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Terhadap Kinerja Individu (Studi Empiris Pada Pengguna Paket Program Aplikasi Sistem Informasi Akuntansi Di Indonesia). *Seminar Nasional Akuntansi XII*, Vol 5(1) Hal. 1–47.
- Marakas, G. M., dan O'Brien, J. A. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta Selatan:Salemba Empat.
- Prasojo, L. H., & Pratomo, D. (2015). Pengaruh Kualitas Informasi , Kualitas Sistem , dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System ( RTS ) terhadap Kepuasan Pengguna Sistem. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung*, Vol 2(1), Hal 1-8.
- Rudini, A. (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan kualitas pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, Vol 1(1), Hal. 39–49.
- Rukmiyati, N. M. S., & Budiarta, I. K. (2016). Informasi dan *Perceived Usefulness* pada Kepuasan Pengguna Akhir *Software Akuntansi*. *E-Jurnal*

*Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, Vol 5(1) , Hal. 115–142.

- Septianita, W., Winarno, wahyu agus, & 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 Jember ) *Effect System Quality , Information Quality , Service Qu. E-Journal Ekonomi Bisnis Dan Akuntansi*, Vol 1(1), Hal. 53–56.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhendro, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan dan Ekspektasi Kinerja terhadap Kepuasan Pengguna Dalam Penerapan Sistem Teknologi Informasi. *Jurnal Riset Sistem Informasi dan Teknik Informatika*, Vol 1(1), Hal. 33-40.
- Tulodo dan Solichin. (2019). Analisis Pengaruh Kuaitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, Vol 10(1), Hal. 25–43.
- Utomo, L. T., Adrianto, Y. T., & Sisharini, N. (2003). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, Vol 3(2), Hal. 1-2