

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan jasa transportasi *online*. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa akuntansi Universitas Pasundan Bandung.

Jumlah sampel yang diambil sebanyak 84 responden. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan data primer dengan kuesioner. Teknik sampling menggunakan teknik Non Probability Sampling dengan menggunakan metode Sampling Insidental. Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi berganda, analisis korelasi dan pengujian hipotesis menggunakan uji t (parsial) dan uji F (simultan).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diketahui bahwa terdapat secara parsial kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 15,5%, harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 21,7%, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan kontribusi sebesar 23,3%, kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara simultan memberikan pengaruh sebesar 60,5%.

Kata Kunci : Kualitas Sistem Informasi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to examine and analyze how much influence of information system quality, price and service quality have on customer satisfaction of transport service online. The population in this study were accounting students of Pasundan University Bandung.

The number of samples taken as many as 84 respondents. The method used is descriptive and verification methods. Data collection techniques used primary data with a questionnaire. The sampling technique uses a non probability sampling technique using the Insidental Sampling method. Statistical analysis used in this research is validity test, reliability test, classical assumption test, multiple regression analysis, correlation analysis and hypothesis testing using t test (partial) and F test (simultaneous).

Based on the results of the research conducted, it can be seen that there is a partial information system quality that has a significant effect on costumer satisfacation with a contribution of 15.5%, price has a significant effect on costumer satisfacation with a contribution of 21.7%, service quality has a significant effect on costumer satisfacation with a contribution of 23.3%, information system quality, price, and service quality have a positive effect simultaneously giving an effect of 60.5%.

Keywords : Information System Quality, Price, Service Quality, Costumer Satisfaction