**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN PENGGUNA GO-JEK ONLINE TERHADAP DAMPAK INDIVIDUAL DI KOTA PADANG**

*THE EFFECT OF QUALITY INFORMATION SYSTEMS, QUALITY SERVICE, AND SATISFACTION OF USE GOJEK ONLINE ON INDIVIDUAL IMPACTIN PADANG CITY*

**Gina Sua dan Novi Yanti**

Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Ekasakti

Ginasua7@gmail.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, dan kepuasan pengguna terhadap dampak individual di kota padang. Populasi dalam penelitain ini adalah seluruh pengguna Gojek online yaitu sebanyak 300.000 orang. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Metode analisis menggunakan analisis regresi linier berganda dan analisis Koefisien Determinasi (R2). Berdasarkan hasil penelitian diperoleh persamaan regresi erdasarkan analisis data statistik, indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan variabelnya bersifat reliabel. Pada pengujian asumsi klasik, model regresi bebas multikolinearitas, tidak terjadi heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Secara individual dan secara simultan, variabel yang memiliki pengaruh lebih besar adalah variabel kualitas pelayanan dengan koefisien regresi sebesar 0,279 kemudian diikuti dengan variabel kepuaasan pengguna dengan koefisien regresi sebesar 0,261 dan yang terakhir kulitas pelayanan sebesar 0,114. Nilai t hitungdalam penelitian ini terlihat bahwa t hitung sebesar 3.175 > t tabel 1.660 dengan tingkat signifikansi 0.002 < α = 0.05, t hitung sebesar 2.542 > t tabel 1.660 dengan tingkat signifikansi 0.0013 < α = 0.05 dan t hitung sebesar 2.805 > t tabel 1.660 dengan tingkat signifikansi 0.006 < α = 0.05 ini berarti ketiga varibel berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang. Hasil uji koefisien determinasi (R²) menunjukan *Adjusted R Square* 0,880 atau 88% berarti variasi variabel dampak individu dapat dijelaskan oleh variabel kualitas system informasi, kualitas pelayanan dan kepuaasan pengguna, sedangkan 12% diterangkan oleh variabel lain yang tidak di teliti

Kata Kunci :Kualitas system informasi,kualitas pelayanan,kepuasan pengguna,dampak individual.

***Abstract***

*This study aims to determine whether there is a positive and significant influence between the variables of information system quality, service quality, and user satisfaction on individual impacts in Padang city. The population in this study were all online Gojek users, namely as many as 300,000 people. Samples taken were 100 respondents using Accidental Sampling techniques. The method of analysis uses multiple linear regression analysis and analysis of the coefficient of determination (R2). Based on the results of the study obtained a regression equation based on statistical data analysis, the indicators in this study are valid and the variables are reliable. In testing classical assumptions, multicollinearity-free regression models, heteroscedasticity does not occur, and is normally distributed. Individually and simultaneously, variables that have a greater influence are service quality variables with a regression coefficient of 0.279 then followed by user satisfaction variables with a regression coefficient of 0.261 and the last one is service quality of 0.114. The value of t count in this study shows that t count is 3.175> t table 1.660 with a significance level of 0.002 <α = 0.05, t count of 2.542> t table 1.660 with a significance level of 0.0013 <α = 0.05 and t count of 2.805> t table 1.660 with a significance level of 0.006 <α = 0.05, this means that the three variables have a positive and significant effect on the impact of individual online motorbikes in the city of Padang. The test results of the coefficient of determination (R²) show Adjusted R Square 0.880 or 88% means that variations in individual impact variables can be explained by variable quality information systems, service quality and user satisfaction, while 12% are explained by other variables that are not examined*

*Keywords: Information system quality, service quality, user satisfaction, individual impact.*

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang**

Transportasi urban hendaknya bisa berbentuk sistem yang fokus pada warga perkotaan. Sistem ini hendaknya mempermudah mobilitas, memungkinkan warga untuk berpindah dengan cepat. Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia mengalami transformasi dalam hal transportasi. Perkembangan teknologi yang semakin modern telah merambah dunia transportasi di Indonesia. Hal ini terlihat dari bermunculannya model transportasi berbasis online pada kota-kota besar di Indonesia. Media online menjadi sarana masyarakat dalam urusan transportasi masa kini. Tak heran pebisnis Indonesia banyak yang membuka jasa transportasi menggunakan media online. Salah satunya adalah GO-JEK (Rifaldi, 2016).

GO-JEK atau lebih dikenal dengan nama Gojek rasanya saat ini sudah menjadi pemandangan yang umum di jalanan ibukota. Ciri khas dari GO-JEK adalah jaket dan helm hijau terang dengan tulisan besar-besar GO-JEK membuat layanan ini mudah dikenali. Dalam

bisnisnya GO-JEK mempunyai misi untuk memberdayakan dan membuka lapangan kerja di luar memperbaiki struktrur transportasi.

GO-JEK adalah sebuah perusahaan teknologi yang bergerak di bidang transportasi berbasis aplikasi online, dimana para konsumen bisa memesan layanan ini dengan menggunakan smartphone dengan sistem operasi android dan iOS. Beberapa kemudahan yang dirasakan saat menggunakan aplikasi ini yaitu: konsumen tidak perlu berlama-lama untuk memesan ojek, harga sesuai dengan jarak tempuh yang sudah jelas diaplikasi GO-JEK dan konsumen tidak perlu mencari dana tunai karena dilayanan ini sudah ada uang virtual (GO-PAY).

Perusahan ini telah bermitra dengan sekitar 200,000 pengendara GO-JEK. Kegiatan GO-JEK bertumpu pada tiga nilai pokok: kecepatan, inovasi, dan dampak sosial. GO-JEK telah resmi beroperasi di 11 kota besar di Indonesia, termasuk Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Makassar, Yogyakarta, Medan, Semarang, Palembang, dan Balikpapan. Pada tahun 2017 tepatnya 1 April, GO-JEK mulai beroperasi di Kota Padang Sumatera Barat. Masyarakat Kota Padang menyambut dengan antusias perusahaan transportasi berbasis online.

Dalam menjalankan operasionalnya GOJEK harus memberikan kualitas informasi kepada aplikasi pengguna gojek, karena kualitas informasi yang tidak baik memberikan perasaan tidak puas dimata konsumen. Karena tiap konsumen membutuhkan informasi yang jelas dan mudah dimengerti.

Selain kualitas informasi, kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer perusahaan. Menurut Lovelock (2014: 586), mendefinisikan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Setiap konsumen membutuhkan kualitas pelayanan yang baik karena perusahaan jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini juga diddukung oleh Palanapia Ppan Shamala (2017) Keamanan informasi menjadi entitas penting bagi sebagian besar organisasi karena tren saat ini dalam transfer informasi melalui dunia tanpa batas dan rentan. Ini memberikan lebih banyak perhatian dan organisasi yang sadar untuk menerapkan manajemen risiko keamanan informasi untuk mengembangkan strategi pengendalian yang efektif dan layak secara ekonomi. Meskipun ada banyak metode yang tersedia, sebagian besar metode tersebut meresepkan proses serupa yang mengarah untuk menetapkan ruang lingkup penilaian, mengumpulkan informasi, menghasilkan informasi perantara, dan akhirnya menggunakan informasi yang dikumpulkan untuk mengidentifikasi risiko keamanan dan memberikan profil keamanan aset informasi kritis yang terukur dan dianalisis pada jurnal keamanan dan aplikasi yang terdapat di negara Malaysia .

Pada saat ini pentingnya kepuasan konsumen merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan penyelenggara jasa. Hal ini akan berpengaruh terhadap minat konsumen dalam menggunakan jasa dari perusahaan tersebut. Naiknya tingkat kepuasan akan meningkat pula kecenderungan konsumen untuk kembali membeli produk yang ditawarkan perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan kunci sukses untuk perusahaan terutama perusahaan jasa.

Hal ini juga ddidukung oleh Catherine Prenticea (2018) menemukan bahwa kepuasan pelanggan juga bisa di lihat dari kualitas pelayanan karena hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan ,dan niat prilaku merupakan hal yang sangat penting yang akan berdampak sangat dominan dalam kepuasan si pelanggan tersebut , penelitian ini di lakukan di negara Australia.

Maka dari itu sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, GO-JEK tentunya harus memperhatikan kepuasan pelanggannya. Karena GO-JEK bukan perusahaan satu-satunya yang bergerak dibidang ini. Apabila GO-JEK dapat memberikan kepuasan kepada konsumen akan pelayanannya tentu pelanggan akan memakai jasa berulang yang kemudian bisa menjadi pelanggan yang setia (loyal customer) sehingga perusahaan GO-JEK Indonesia sangat berpeluang market leader dan hal ini akan menjadi perusahaan yang semakin maju dan dipercaya oleh pelanggan terutama pelanggan di kota Padang.

Dan dampak dari kepuasan konsumen terhadap dampak individu adalah respon positif dan negatif yang diberikan. Dampak perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang bisa berpengaruh terhadap prestasi (kerja) dirinya dan organisasi sebaliknya bagi konsumen perasaan senang yang dirasakan konsumen.

Berdasakan latar belakang permasalahan ini maka peneliti ingin meneliti tentang **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Gojek Online terhadap Dampak Individual di Kota Padang”.**

**Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalahan yang ada, maka dikemukakan rumusan masalah yaitu :

1. Apakah kualitas sistem informasi berpengaruh terhadap dampak individual di kota padang.
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap dampak individual di kota padang
3. Apakah kepuasan pengguna gojek online berpengaruh terhadap dampak individual di Kota Padang
4. Apakah kualitas sistem informasi,kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna gojek online berpengaruh secara bersama-sama terhadap dampak individual di kota padang.

**LANDASAN TEORI**

**Kualitas Sitem Informasi**

Menurut Knigh (2015: 26-27), sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem komponen baik phisik maupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna. Selanjutnya menurut Livari (2015: 28), sistem informasi merupakan perpaduan antara manusia, alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bertujuan untuk menata jaringan komunikasi sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat.

**Kualitas Pelayanan**

Menurut Lovelock (2014: 586), mendefinisikan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sebagaimana yang diinterprestasikan ISO 9000 perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Rambat, 2014:212).

Sedangkan menurut hasil penelitian dari Rachma Fitriatia Krisna (2012) bahwa Peningkatan kualitas layanan publik telah menjadi perhatian utama di lembaga-lembaga pemerintah sebagai upaya untuk memberikan layanan publik yang optimal, termasuk untuk rumah sakit pemerintah di Provinsi Bengkulu penelitian ini di lakukan di rumah sakit yanga ada di indonesia. Hasil penelitannya menunjukkan dimensi tingkat prioritas layanan tertinggi berdasarkan peringkat yang diberikan oleh responden adalah jaminan. Sementara pada prioritas terendah kualitas layanan berbeda, adanya perbedaan.

**Kepuasan Pengguna**

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk/memakai jasa kembali. Sebaliknya, konsumen tidak akan membeli produk/memakai jasa kembali di kemudian hari (Lovelock, 2015 : 101). Menurut Lovelock (2015:102) Kepuasan pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui, Karena kepuasan adalah keandalan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan.

**Dampak Individual**

Perilaku didefinisikan sebagai suatu sikap atau tindakan serta segala sesuatu yang dilakukan manusia, misalnya kegiatan yang dilakukan manusia dalam kehidupannya sehari-hari, baik bekerja dengan giat maupun dengan males, dalam hubungannya dengan komunikasi, misalnya berbicara dengan orang lain, bertukar pendapat, baik menerima pendapat atau menolaknya.

Dampak perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang bisa berpengaruh terhadap prestasi (kerja) dirinya dan organisasi (Hawkins, 2015).

Sedangkan dalam penelitian yang di lakukan oleh MayaE.A (2018) di negara Jerman, hasil penelitiannya menyebutkan bahwa meningkatkan dampak atau efek individual akan memberikan informasi tentang nilai yang sebenarnya terhada kepuasan pelanggan, sistim kualitas pelayanan, dan kepuasan penggunanya.

[

**Kerangka Konseptual**

**Gambar 1. Kerangka Konseptual**

Variabel Independen Variabel Dependen

Kualitas Pelayanan (X2)

Kualitas Sistem Informasi (X1)

Dampak Individu (Y)

H1

H3

H2

Kepuasan pelanggan (X3)

H4

**Hipotesis Penelitian**

HI.Diduga kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap dampak individual di Kota Padang.

H2.Diduga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap dampak individual di Kota Padang .

H3.Diduga kepuasan pengguna ojek online berpengaruh signifikan terhadap dampak individual di Kota Padang.

H4.Diduga kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna gojek online berpengaruh secara bersama-sama terhadap dampak individual di Kota Padang.

**METODE PENELITIAN**

**Metode Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh informasi yang sebaik-baiknya dengan asumsi agar sasaran dalam penulisan dapat tercapai, maka penulis akan menggunakan metode penelitian sebagai berikut:

1. Penelitian Lapangan *(Field Research),* yaitu peninjauan langsung pada perusahaan yang diteliti untuk memperoleh data primer. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah wawancara, yaitu melakukan penelitian langsung untuk mendapatkan data dan informasi yang diperlukan dengan melakukan tanya jawab dengan pihak-pihak yang terlibat langsung.
2. Penelitian Kepustakaan *(Library Research)* yaitu teknik pengumpulan data untuk memperoleh data sekunder dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, serta literatur-literatur yang ada hubungannya dengan masalah yang sedang diteliti yang berguna sebagai pedoman teoritis pada waktu melakukan penelitian lapangan dan untuk mendukung serta menganalisa data.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam pengumpulan data peneliti mengumpulkan data dalam dua cara yaitu:

1. Wawancara

pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pelanggann Go-Jek

1. Kuesioner

pedoman yang digunakan untuk menilai masing-masing variable yang akan diteliti.

1. Observasi

merupakan survei lapangan yang dilakukan guna memperoleh informasi penelitian.

**Populasi dan Sampel**

**1. Populasi**

Menurut Arikunto (2014:173) populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Padang yang merupakan konsumen GO-JEK. Berdasarkan data dari kantor Gojek cabang Padang,jumlah pelanggan GO-JEK di Kota Padang pada tahun 2018 berjumlah 300.000 orang.

**2. Sampel**

Menurut Sugiyono (2014:116) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pada penelitian ini yang menjadi sampel adalah Jumlah Pelanggan yang menggunakan Aplikasi GO-JEK pada bulan januari-februari tahun 2018. Dengan demikian sampel yang diambil dalam penelitian ini sebanyak 100 orang responden. Berdasarkan pendapat tersebut penelitian ini merupakan penelitian populasi karena jumlah populasi 300.0 00 orang responden, sedangkan sampel yaitu 100 orang responden. Penentuan responden dipilih dengan menggunakan Teknik Accidential Sampilng, dengan teknik ini pemilihan responden adalah siapa saja yang mudah ditemui namun memenuhi syarat yang telah ditentukan, maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden).

**Metode Analisis**

* + - * 1. **Analisis Deskriptif**

Analisis ini bermaksud untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel penelitian. Dengan cara menyajikan data ke dalam tabel distribusi frekuensi, menghitung nilai pemusatan (dalam hal nilai rata–rata, median, modus); dan nilai dispersi (standar deviasi dan koefisien variasi) serta menginterpretasikannya. Analisis ini tidak menghubung–hubungkan satu variabel dengan variabel lainnya dan tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya. Analisis deskriptif digunakan untuk mejawab permasalahan pertama dalam penelitian ini.

* + - * 1. **Regresi Linear Berganda**

Analisis regresi linear bergadna dilakukan dengan menggunakan rumus dibawah ini :

Y = a + b1.X1 + b2.X2+ b3.X3+e

Keterangan :

X1 = kualitas sistem informasi

X2 = kualitas pelayanan

X3 = kepuasan

Y = dampak individu

A = Konstanta

b1 = Standar koefesien regresi dari kualitas sistem informasi

b2 = Standar koefesien regresi dari kualitas pelayanan

b3 = Standar koefesien regresi dari kepuasan

* + - * 1. **Hasil Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk mengidentifikasi kontribusi variabel-variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikat. Selanjutnya R = √R2 digunakan untuk melihat korelasi antara variabel bebas terhadap variabel terikat.

Rumus : KD = R2

Dimana:

KD = Nilai Koefisien Determinasi

R = Nilai Koefisien korelasi

Hasil di analisis kuantitatif diolah dengan menggunakan SPSS versi 20.

**Hasil Pengujian Hipotesis**

**a. Uji t**

Untuk melihat pengaruh dari masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian

Ho ditolak : Jika to > t tabel atau / to < / t tabel

Ho diterima : Jika to < t tabel atau / to > / t tabel

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikasi 5 %.

1. **Uji F**

Digunakan untuk melihat secara bersama-sama pengaruh variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Kriteria pengujian hipotesis

Ho ditolak : Jika Fo > F Tabel

Ho diterima : Jika Fo < F Tabel

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikasi 5 %

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Deskripsi Responden**

* 1. **Jenis Kelamin**

Data responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.1 dibawah ini :

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jenis Kelamin** | **Jumlah** | **Presentase** |
| Laki-laki | 30 | 30 % |
| Perempuan | 70 | 70% |
| Total | 100 | 100% |

*Sumber :Data diolah 2018*

Berdasarkan tabel 4.1 diketahui bahwa responden paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan dengan persentase 70,0% atau 70 orang dan responden laki-laki lebih kecil dibanding Perempuan sebanyak 30,0% atau 30 orang.

1. **Pekerjaan**

Data responden berdasarkan karakteristik pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.2 dibawah ini :

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pekerjaan | Jumlah | Presentase |
| SMA | 55 | 55 |
| IRT | 30 | 30 |
| MAHASISWA | 15 | 15 |
| Total | 100 | 100 |

*Sumber : Data diolah 2018*

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui bahwa responden paling banyak adalah SMA dengan persentase 55% atau 55 orang. Sedangkan responden pekerjaan Ibu Rumah Tangga adalah 30% atau 30 orang, dan Mahasiswa 15% atau 15. Kebanyakan responden adalah yang memiliki tingkat pendidikan SMA.

1. **Usia Responden**

Data responden berdasarkan karakteristik usia dapat dilihat pada tabel 4.3 dibawah ini

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Usia** | **Jumlah** | **Presentase** |
| <17 | 30 | 30 |
| 20-25 | 40 | 40 |
| 26-30 | 30 | 30 |
| Total | 100 | 100 |

*Sumber : Data diolah 2018*

Berdasarkan tabel 4.3 menujukkan bahwa dari 100 responden penelitian yang berusia <17 tahun sebanyak 30 oarang responden atau sekitar (30%), yang berusia 20-25 tahun sebanyak 40 oarang responden atau sekitar (40%), yang berusia 26-30 tahun sebanyak 30 orang responden atau sekitar (30%)

**Pengujian Instrumen**

**a. Uji Validitas**

1. Berdasarkan semua item kualitas system informasi 1 sampai item kualitas sistem informasi 20 adalah valid dimana nilai *correlated item total correlation* > 0,1946.
2. Berdasarkan semua item kualitas pelayanan 1 sampai item kualitas pelayanan 24 adalah valid dimana nilai *correlated item total correlation* > 0,1946.
3. Berdasarkan semua item kepuasan pelanggan 1 sampai item kepuasan pelanggan 20 adalah valid dimana nilai *correlated item total correlation* > 0,1946.
4. Berdasarkan semua item dampak individu sampai item dampak individu 15 adalah valid dimana nilai *correlated item total correlation* > 0,1946.
5. **Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai sejauh mana jawaban dari responden dapat memberikan hasil yangn relatif berbeda (konsisten) bila dilakukan pengulangan pengukuran terhadap subjek yang sama. Instrumen reliabilitas (andal) berarti instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur objek yang sama, instrumen yang telah valid kemudian dilakukan uji realibilitas menggunakan rumus *Cronbachs Alpha* dengan bantuan SPSS versi 20. Jika r alpha negatif dan lebih kecil dari r tabel (0,1946) berarti keseluruhan butir instrumen tersebut reliable. Berikut hasil pengujian realibilitas masing-masing variabel penelitian :

**Tabel 4 Uji Reliabilitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Variabel** | ***Cronbach’s Alpha*** | **Keterangan** |
| X1 | 0,905 | Reliabel |
| X2 | 0,946 | Reliabel |
| X3 | 0,927 | Reliabel |
| Y | 0,879 | Reliabel |

*Sumber : Data Diolah 2018*

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan realibel. Semua variabel reliabel disebabkan karena hasil *correlated total item corelation* besar dari 0,6

**Uji Asumsi Klasik**

**a. Uji Normalitas**

Hasil uji normalitas variabel Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individualdapat dilihat pada tabel 4.13 sebagai berikut :

**Tabel 5 Hasil Uji Normalitas**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | | Unstandardized Residual |
| N | | 100 |
| Normal Parametersa,b | Mean | 0E-7 |
| Std. Deviation | 2.89486766 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .107 |
| Positive | .036 |
| Negative | -.107 |
| Kolmogorov-Smirnov Z | | 1.074 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | ,199 |

*Sumber: Lampiran 7 Hasil Pengolahan data (2018)*

Dari Tabel diatas, dapat diketahui bahwa uji kolomogorov tersebut apakah berdistribusi normal atau tidak. Hal ini dapat dilihat dari nilai signifikansi (Asymp. Sig 2-tailed) sebesar 0,199 (yang terletak pada barisan paling bawah). Karena signifikan lebih dari 0,05 (0,199 > 0,05), maka nilai residual tersebut terdistribusi secara normal.

1. **Uji Linearitas**

Berdasarkan hasil olahan data untuk uji Linearitas sebagaimana terlihat pada Tabel 4.14 di atas diketahui bahwa nilai *Deviation From Linearity* dengan nilai (sig=0,000<0.05). Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan linearitas yang signifikan antara variabel kualitas sitem informasi,kualitas pelayanan dan kepuaan pelanggan gojek online terhadap dampak individual.

1. **Uji Multikolineritas**

Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel 11 berikut :

**Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas**

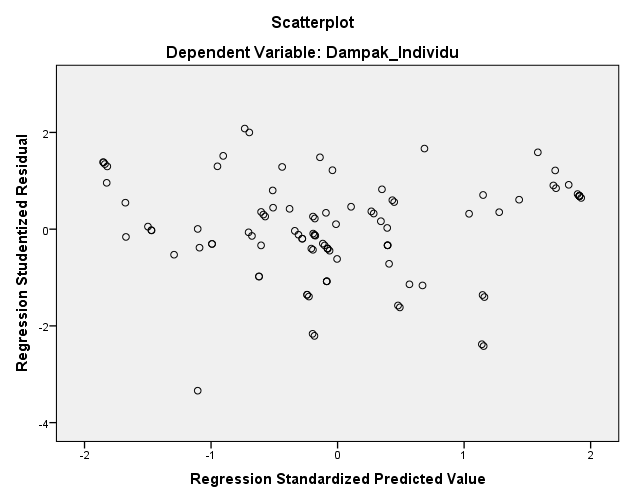
|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Model | | Collinearity Statistics | |
| Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) |  |  |
| X1 | .320 | 1.112 |
| X2 | .173 | 1.785 |
| X3 | .489 | 1.538 |

*Sumber: Data diolah (2018)*

Berdasarkan hasil olahan data untuk uji multikolonieritas sebagaimana terlihat pada Tabel 4.15 di atas diketahui bahwa nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF yang bernilai lebih kecil dari 10,00*.* Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang berarti antara sesama variabel bebas. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa data hasil penelitian ini tidak mengalami kasus multikolinearitas sehingga pengolahan data dengan regresi linear berganda dapat karena tidak terdapat kasus multikolinearitas antara sesama variabel bebas.

1. **Uji Heterokedastisitas**

**Gambar 2 Hasil Uji Heterokedastisitas**



*Sumber: Data diolah (2018)*

Berdasarkan gambar 4.1 ditemukan penyebaran data tidak teratur, hal tersebut terlihat pada plot yang menyebar atau terpencar dan tidak membentuk pola tertentu, hal ini dapat disimpulkan bahwa model regresi linear berganda tidak ada terjadi kasus heterokedastisitas, maka dapat disimpulkan tidak ada terjadi heterokedastisitas maka penelitian dapat dilanjutkan.

**Hasil dan Pembahasan**

* + - 1. **Indikator dominan pada variabel Kualitas Sistem Informasi (X1)**

Variabel kualitas sistem informasi di Kota Padang yang terdiri dari 20 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 3,91 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 78.2%. Hal ini menunjukan bahwa variabel kualitas sistem informasi pada sub indicator kepuasan pelnggan Gojek Online di Kota Padang dalam kategori Baik.

1. **Indikator dominan pada variabel Kualitas Pelayanan (X2)**

variabel kualitas pelayanan pada gojek online Kota Padang yang terdiri dari 25 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 3,83 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 76.7%. Hal ini menunjukan bahwa variabel kualitas pelayanan pada sub indikator daya tanggap yang diberikan oleh driver Gojek Kota Padang dalam kategori Baik.

1. **Indikator dominan pada variabel Kepuasan Pengguna (X3)**

variabel kepuasan pelanggan pada gojek online Kota Padang yang terdiri dari 20 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 3,87 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77,39%. Hal ini menunjukan bahwa variabel kepuasan pelanggan pada sub indicator kenyamanan gojek online Kota Padang dalam kategori Baik.

1. **Indikator dominan pada variabel** **Dampak Individu (Y)**

variabel dampak individu pada gojek online Kota Padang yang terdiri dari 15 pertanyaan, dimana nilai rata-rata 3,85 dengan Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 77,07%. Hal ini menunjukan bahwa variabel dampak individu pada sub indicator kepribadian driver gojek online Kota Padang dalam kategori Baik.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Y =4,897 + 0,279X1 + 0,114X2 + 0.261 X3+e

Dari persamaan di atas maka dapat diinterpretasikan beberapa hal, sebagai berikut :

* 1. Konstanta sebesar 4.897, artinya jika tidak ada kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna (X1=X2= X3= 0) maka nilai Dampak individual Kota Padang adalah sebesar konstanta yaitu 4.897satuan.
  2. Koefisien kualitas informasi adalah sebesar 0,279 artinya secara parsial kualitas informasi berpengaruh positif terhadap dampak individual gojek online di Kota Padang dimana jika kualitas informasi meningkat satu satuan maka dampak individual di Kota Padang akan meningkat sebesar 0,279 satuan
  3. Koefisien kualitas pelayanan adalah sebesar 0,114 artinya secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap dampak individual gojek online di Kota Padang dimana jika kualitas pelayanan meningkat satu satuan maka dampak individual Kota Padang akan meningkat sebesar 0,114 satuan.
  4. Koefisien kepuasan pengguna adalah sebesar 0.261 artinya secara parsial kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individual gojek online di Kota Padang dimana jika kepuasan pengguna meningkat satu satuan maka dampak individual Kota Padang akan meningkat sebesar 0.261 satuan.
  5. Koefisien kualitas system informasi,kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna diperoleh hasil pada tabel 4.17 adalah sebesar 0.880 artinya secara simultan kualitas system informasi,kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif terhadap dampak individual gojek online di kota padang,dimana jika kualitas system informasi,kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna meningkat satu-satuan maka dampak simultan kota padang akan meningkat sebesar 0.880 satuan.

**Hasil Koefisien Determinan**

**Tabel 7 Uji R Square**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Model Summary** | | | | |
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .940a | .884 | .880 | 2.940 |
| a. Predictors: (Constant), Kepuasan\_Pengguna, Kualitas\_Pelayanan, Kualitas-sistem\_Informasi | | | | |

*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018*

Berdasarkan tabel 4.17, nilai koefieisien determinasi dampak individual Kota Padang ditunjukan dengan nilai *Adjust R Square* sebesar 0,880, hal ini berarti besarnya kontribusi pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang adalah sebesar 88% sedangkan sisanya 12% dipengaruhi oleh variabel lain seperti brand image promosi dan lainnya.

**Pengujian Hipotesis**

**a. Uji t**

Uji t digunakan untuk melihat pengaruh secara sendiri-sendiri antara variabel independen dengan variabel dependent. Dengan bantuan program SPSS V.20.00 diketahui nilai t hitung pada tabel 4.18 sebagai berikut :

**Coefficientsa**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
| B | Std. Error | Beta |
| 1 | (Constant) | 4.897 | 2.137 |  | 2.291- | .024 |
| X1 | .279 | .088 | .369 | 3.175 | 00.2 |
|  | X2 | .114 | .045 | .213 | 2.542 | .013 |
|  | X3 | .261 | .093 | 383 | 2.805 | .006 |
| Dependent Variable: dampak individu | | | | | | |

1. Koefisien variabel kualitas sistem informasi dengan nilai t hitung 3,175 dan nilai (sig = 0,002< 0,05). Dengan df = 100-3-1= 96 diperoleh ttabel sebesar 1.660 dari hasil di atas dapat dilihat bahwa thitung  > ttabel atau 3,175 thitung > 1.660 maka variabel kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.
2. Koefisien variabel kualitas pelayanan dengan nilai t hitung 2,542 dan nilai (sig = 0,013< 0,05). Dengan df = 100-3-1= 96 diperoleh ttabel sebesar 1.660 ttabel, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa thitung  > ttabel atau 2.542 thitung > 1.660 ttabel, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang
3. Koefisien variabel kepuasan pengguna ojek online dengan nilai t hitung 2,805 dan nilai (sig = 0,006< 0,05). Dengan df = 100-3-1= 96 diperoleh ttabel sebesar 1.660tabel, dari hasil di atas dapat dilihat bahwa thitung  > ttabel atau 2,805 thitung > 1.660 maka variabel kepuasan penggunna ojek online berpengaruh signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.
4. Terdapat hubungan yang simultan Kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan, kepuasaan pengguna gojek online terhadap dampak individu di kota padang. Hal ini berarti secara bersama-sama variabel kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna mempunyai hubungan yang positif dan signifikan sebesar 0,940% berarti besarnya kontribusi pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang adalah sebesar 94% terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.
   1. **Uji F**

Uji F digunakan untuk melihat pengaruh secara keseluruhan dari variabel independen dengan variabel *dependent*. Dengan bantuan program SPSS 20 diketahui nilai F hitung pada tabel Anova sebagai berikut :

**Tabel 9 Hasil Uji t Secara Parsial**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Model | | Sum of Squares | Df | Mean Square | F  Sig. |
| 1 | Regression | 6292.354 | 3 | 2097.451 | 242.700  .000b |
| Residual | 829.646 | 96 | 8.642 |  |
| Total | 7122.000 | 99 |  |  |

*Sumber : Hasil Pengolahan Data, 2018*

Berdasarkan uji F diketahui bahwa nilai F hitung 242.700 dengan nillai total 7122.000 nilai signifikansi sebesar 0,000 (p<0,05). Hal ini berarti secara bersama-sama variabel kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.

**Pembahasan**

* + - * 1. **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi terhadap Dampak Individual Go-jek Online di Kota Padang**

Hasil penelitian analisis regresi dan uji t menunjukan kualitas system informasi, berpengaruh positif dan signifikan antara kualitas system informasi terhadap dampak individual gojek di kota Padang.

Kualitas Sistem Informasi (SI) merupakan sistem pembangkit informasi. Dengan integrasi yang dimiliki antar sub-sistemnya, Sistem Informasi akan mampu menyediakan informasi yang berkualitas, tepat, cepat, dan akurat sesuai dengan manajemen yang membutuhkannya (Livari, 2015). Sistem Informasi Berbasis Komputer (*Computer Based Information System –* CBIS) mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam sebuah Sistem Informasi. Lebih jelasnya, CBIS merupakan sistem pengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu pengambilan keputusan.

Beberapa istilah yang terkait dengan CBIS antara lain adalah data, informasi, sistem, sistem informasi, dan “basis komputer” sebagai kata kuncinya. Dengan semakin majunya teknologi sekarang saat ini, diperusahaan- perusahaan selau diterapkan suatu sistem informasi yang baru dengan mengikuti perkembangan jaman. Dengan diterapkannya sistem yang dirancang dengan baik akan mempermudah didalam pengoreksian jika terjadi kesalahan-kesalahan atau kendala yang terjadi di dalam perusahaan.

Hal ini juga didukung oleh hasil penelitian Suhartono (2016) Menyatakan Hasil penelitian ditemukan ada Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pengguna Sistem *E-Learning* wilayah jakarti, Listanto Tri Utomo (2015) Menyatakan Hasil penelitian ditemukan Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang.

Dan penelitian Bastian dan Akmal (2016) Menyatakan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual dan pengaruh kualias sistem, informasi, dan pelayanan terhadap dampak individual dimediasi oleh kepuasan pengguna.

Menurut hasil penelitian Kemefa suIfie (2016) menunjukkan bahwa konsumen dengan tingkat kepercayaan hasil yang lebih tinggi lebih bersedia atau berpengaruh daripada konsumen dengan kepercayaan diri rendah. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa hasilnya dapat menggunakan tingkat proses atau kualitas layanan secara taktis.

* + - * 1. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Dampak Individual Go-jek Online Kota Padang**

Hasil penelitian analisis regresi dan uji t menunjukan variabel kualitas pelayanan,berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak indidual gojek online di kota padang.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu hal penting yang harus diperhatikan oleh para manajer perusahaan (Fandy, 2015). Menurut Lovelock (2014: 586), mendefinisikan kualitas layanan dari sudut pandang pengguna sebagai sesuatu yang secara konsisten memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Sebagaimana yang diinterprestasikan ISO 9000 perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pelanggan yang menentukan dan menilai sampai seberapa jauh sifat dan karakteristik itu memenuhi kebutuhannya (Rambat, 2014:212).

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Febrina (2014) Menyatakan Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Giant Bandung.

Sedangkan Suhartini (2016) Hasil penelitian ditemukan ada Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pengguna Jasa Trans Jakarta,dan penelitian.

Listanto Tri Utomo (2016) menyatakan Hasil penelitian ditemukan Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang.

Hal ini juga dikemukakan oleh penelitian Rachma Fitriati dan Krisna Puji Rahmayanti (2014) Menyatakan Peningkatan kualitas dalam layanan publik telah menjadi perhatian utama di lembaga-lembaga pemerintah sebagai upaya untuk memberikan layanan publik yang optimal, termasuk untuk rumah sakit pemerintah di Provinsi Bengkulu. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh tiga rumah sakit pemerintah yaitu RSUD M Yunus, RS Jitra, dan RS.

1. **Pengaruh Kepuasan Pengguna terhadap Dampak Individual Go-jek Online Kota Padang**

Hasil penelitian analisis regresi dan uji t menunjukan variabel kepuasan pengguna,berpengaruh positif dan signifikan terhadap dampak indidual gojek online di kota padang.

Kepuasan akan mendorong konsumen untuk membeli ulang produk/memakai jasa kembali. Sebaliknya, konsumen tidak akan membeli produk/memakai jasa kembali di kemudian hari (Lovelock, 2015 : 101). Menurut Lovelock (2015:102) Kepuasan pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan mereka terpenuhi atau terlampaui, Karena kepuasan adalah keandalan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesenangan.

Kepuasan menurut Etta (2014:180), adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan. Seperti dijelaskan dalam difinisi diatas, kepuasaan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Hasil penelitian ini di dukung oleh penelitian Febrina (2014) Menyatakan Hasil penelitian ditemukan ada pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan baik secara simultan maupun parsial,Bandung.

Sedangkan Suhartini (2016) Menyatakan ada Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap kepuasan Pengguna Jasa Trans Jakarta.

Listanto Tri Utomo (2016) menyatakan bahwa Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang.

Dan penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian Nathalie T.M.Demoulina (2017) bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan mempengaruhi

niat prilaku eksternal, persepsi kemudahan pengguna dalam menetukan penggunaan sistem alat.

1. **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Dampak individual go-jek online di Kota Padang**

Hasil penelitian analisis regresi dan uji F menunjukan variabel kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.

Nilai koefieisien determinasi dampak individual Kota Padang ditunjukan dengan nilai *Adjust R Square* sebesar 0,880 hal ini berarti besarnya kontribusi pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang 88% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain seperti brand image promosi dan lainnya

Dampak dari kepuasan konsumen terhadap dampak individu adalah respon positif dan negatif yang diberikan. Dampak perilaku individu dalam organisasi adalah sikap dan tindakan (tingkah laku) seorang manusia (individu) dalam organisasi sebagai ungkapan dari kepribadian, persepsi dan sikap jiwanya, yang bisa berpengaruh terhadap prestasi (kerja) dirinya dan organisasi sebaliknya bagi konsumen perasaan senang yang dirasakan konsumen.

Hasil penelitian ini didukung oleh Bastian dan Akmal (2016) bahwa kualitas sistem, informasi dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual dan pengaruh kualias sistem, informasi, dan pelayanan terhadap dampak individual dimediasi oleh kepuasan pengguna wilayah Jakarta.

Sedangkan Fitria (2015) Menyatakan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual dan pengaruh kualias sistem, informasi, dan pelayanan terhadap dampak individual dimediasi oleh kepuasan pengguna wilayah pekanbaru.

Dan meenurut Yuliana (2015) menyatakan Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, informasi dan pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap dampak individual dan pengaruh kualias sistem, informasi, dan pelayanan terhadap dampak individual dimediasi oleh kepuasan pengguna wilayah Surabaya.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

**Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian uji t kualitas sistem informasi terhadap dampak individual di dapati nilai t hitung sebesar 3,175 lebih besar dari t tabel sebesar 1.660 dan nilai sig 0,02 lebih kecil dari 0,05 maka variabel kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.
2. Hasil pengujian uji t kualitas pelayanan terhadap dampak individual di dapati nili t hitung sebesar 2,542 lebih besar dari t tabel sebesar 1.660 dan nilai signifikan 0,013 lebih kecil dari 0,05 maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.
3. Hasil pengujian uji t kepuasan pengguna terhadap dampak individual di dapati nili t hitung sebesar 2,805 lebih besar dari t tabel sebesar 1.660 dan nilai signifikan 0,006 lebih kecil dari 0,05 maka variabel kepuasan pengguna berpengaruh signifikan terhadap Dampak individual gojek online di Kota Padang.
4. Hasil pengujian uji F kualitas sistem informasi,kualitas pelayanan dan kepuasangojek online terhadap dampak individual didapati nilai f hitung sebesar 242.700 lebih besar dari nilai F tabel 2,70 dan nilai sig sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 sehingga variabel Kualitassistem informasi,kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna secara bersama-sama atau simultan berpengaruh signifikan terhadap dampak individual di kota padang.
5. Hasil analisis determinasi diperoleh angka Adjusted R Square sebesar 0,88 atau 88%. Hal ini menunjukan persentase sumbangan variabel kualitas sistem informasi,kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna terhadap dampak individual sebesar 88% dan sisanya sebesar 12% dipengaruhi variabel diluar penelitian.

**Saran**

1. Sebaiknya kualitas sistem informasi pada gojek online lebih ditingkatkan agar berddampak kepada keputusan pelanggan dalam menggunakan jasa gojek online.
2. Sebaiknya kualitas pelayanan pada gojek lebih ditingkatkan agar berdampak kepada keputusan individu dalam menggunakan jasa gojek online.
3. Sebaiknya driver Go-jek menyediakan fasilitas yang nyaman untuk pelanggan,terutama helm untuk menjaga keelamatan pelangganya.
4. Pada penelitian ini variabel independen yang mempengaruhi variabel dependen hanya menggunakan variabel kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna. Untuk penelitian selanjutnya disaranankan menggunakan variabel lain untuk melihat pengaruhnya terhadap dampak individual di kota padang.

**DAFTAR PUSTAKA**

Aggelidis, Vassilios, P. dan Prodromos D. Chatzoglou. 2014. *Hospital information systems: measuring end user computing satisfaction (EUSC).* Journal of Biomedical Informatics

Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Baroudi JJ and Orlikowski WJ. 2015. A Short-Form Measure of User Information Satisfaction: A Psychometric Evaluation and Notes On Use. Journal Of Management Information Systems 4(4), 44–59

Bastian, Akmal. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Go-Jek Online Terhadap Dampak Individual Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna (Studi: Pelanggan Go-Jek Online Wilayah Jakarta). Diploma thesis, Universitas Andalas

Catherine Prentice*, The role of airport service quality in airport and destination choice, Journal of Retailing and Consumer Services, Volume 47, March 2019, Pages 40-48*

Doll, William dan Xiadong Deng. 2015. “The Collaborative Use Of Information Technology: End User Participation and System Success”. *Information Resources Management Journals*. ABI/INFORM Global.

Eka Delvia Febriani. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Universitas Maranata

Etta. 2014. Pemasaran Jasa Manusia, Teknologi, Strategi. Jilid 2. Jakarta: Erlangga.

Hawkins, Del, I. and David L. Mothersbaugh. 2015*. Consumer Behavior*. New york: McGraw-hill

Hasanlita. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Taxi Blue Bird

Fandy Chandra. 2015. *Pemasaran Strategik*. Jakarta: Indeks. Febrina. 2014. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Giant Bandung

Febrina (2014) Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pelanggan Swalayan Giant Bandung.

Rachma Fitriati dan Krisna Puji Rahmayanti (2014) *Government Support in Triple Helix Collaboration to Provide Health Service Delivery: Case Study Government Hospital in Bengkulu Hospital*

Fitria, 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Go-Jek Online Terhadap Dampak Individual Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna (Studi: Pelanggan Go-Jek Online Wilayah Pekanbaru)

Kemefa suIfiea (2016) *How service quality and outcome confidence drive pre-outcome word-of-mouth Journal of Retailing and Consumer Services, Volume 44, 2018, pp. 45-53*

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 200915. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1. Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta: Erlangga.

Knight, Shirlee-ann and Janice Burn. 2015. Developing a framework for assessing information quality on the wide web. Information sience journal

Lovelock, Christoper. 2015. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jilid 2. Jakarta: Erlangga

Listanto Tri Utomo . 2015. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang.

Luqman Habieb Prasojo. 2015 Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Aplikasi Rail Ticket System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem (Studi Kasus pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 2 Bandung) e-Proceeding of Management : Vol.2, No.1 April 2015 | Page 555

Livari, Juhani. 2015. An Empirical Test of Delone-McLean Model of Information System Success .

Nathalie T.M.Demoulina (2017*) Acceptance Of Text – Minning System, The Signaling Role Of Information Quality.Volume 124, 4 September 2017, Pages* 157-169

Palanapia Ppan Shamala (2017*) Integrating information quality dimensions into information security risk management (ISRM) Journal of Information Security and Applications, Volume 36, October 2017, Pages 1-10*

Rachma Fitriatia Krisna (2012) *“ Government Support in Triple Helix Collaboration to Provide Health Service Delivery: Case Study Government Hospital in Bengkulu Hospital” Procedia - Social and Behavioral Sciences, Volume 52, 2012, Pages 160-167*

Rambat, Lupiyoadi. 2014. *Manjemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta: Salemba Empat.

Rifaldi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Transportasi Online Gojek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa/I Administrasi Niaga Politeknik Negeri Jakarta

Septiani, Winda., Wahyu Agus Winarno., & Alfi Arif (2014), Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna di Jember. *E-Journal Ekonomi dan Bisnis Akuntansi.*

Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta.

Suhartono. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *E-Learni*

Suhartini. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Trans Jakarta

Tutian. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan jasa Primagama

Winda. 2015. 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).

Wilkinson. 2015. Sistem Akunting dan Informasi. Edisi Ketiga. Jilid Satu. Binarupa Aksara. Jakarta Barat

Yuliana. 2015. *Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi Dan Pelayanan Go-Jek Online Terhadap Dampak Individual Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengguna (Studi: Pelanggan Go-Jek Online Wilayah Surabaya)*

Yohanes. 2016. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Karang Setra Bandung