

**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 7 MADIUN)**



**OLEH:
DELA YUNiar FRANSISCA
52416006**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS MADIUN
2020**

**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 7 MADIUN)**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA KAMPUS MADIUN
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Akuntansi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
DELA YUNIAR FRANSISCA
52416006

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
KAMPUS MADIUN
2020

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**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
7 MADIUN)**

Oleh:
DELA YUNIAR FRANSISCA
52416006

Telah Disetujui dan Diterima dengan Baik
Untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I



Mujilan, S.E., M.Sc.
NIDN : 0702067703
Tanggal: ...22/6/2020

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : **Dela Yuniar Fransisca** **NRP. 52416006**

Telah diuji pada tanggal 25 Juni 2020 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji

Ketua Tim Penguji :



Sri Rustiyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0711116902

Mengetahui :

Dekan,




Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CA., CPA
NIDN. 0713097203

Ketua Program Studi,




Intan Immanuela, S.E., M.SA.
NIDN. 0724127401

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

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dela Yuniar Fransisca


NIM : 52416006

Judul Skripsi : 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 7 Madiun)

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

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

Madiun, 22 Juni 2020

yang menyatakan

(Dela Yuniar Fransisca)

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan anugerah-Nya, kekuatan, dan pertolongan, sehingga diberikan kemampuan dan kesempatan untuk menyelesaikan skripsi saya yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi *Rail Ticket System (RTS)* (Studi Kasus Pada PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 7 Madiun)”. Skripsi ini disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat sebagai tugas akhir dalam menempuh studi Program Sarjana Akuntansi Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun. Saya menyadari sepenuhnya bahwa saya dapat menyelesaikan skripsi ini berkat bantuan, bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberi kelancaran dan kemudahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Sri Rustiyaningsih, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Wakil Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun yang telah memberi dukungan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
3. Intan Immanuela, S.E., M.SA. Selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun dan dosen wali studi yang telah memberi dukungan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi saya dengan baik.
4. Mujilan, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan sehingga skripsi saya dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak dan Ibu dosen serta staf Program Studi Akuntansi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya Kampus Madiun yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Pihak Dikti yang telah memberikan beasiswa BIDIKMISI selama 4 tahun kepada saya.

7. Pihak PT.KAI (Persero) yang telah memberi ijin saya untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. Kedua orang tua, Nenek, Kakek dan adik saya yang selalu memberikan saya doa, dukungan, semangat, motivasi, dan perhatian sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
9. Saudara saya Tri Wulandari, Ari Prasertyo, Yuli, dan Nadia yang selalu memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Agung Setiawan yang selalu memberikan motivasi kepada saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Sahabat saya Syafira Anissa, Della Ayu, Alviani Kusumawardani, Imas Angeline, Seraf Steva, Anjar Priyo, Firmanzah Tri, Sallika Marra, Ordo, Rosyida Desy yang telah memberikan doa, dukungan, perhatian serta semangat kepada saya selama saya mengerjakan skripsi.
12. Teman-teman Akuntansi angkatan 2016 yang selama ini selalu menjaga hubungan baik dengan saya.
13. Semua pihak yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan karna keterbatasan pengetahuan dan pengalaman. Maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharap kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan penulis. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat digunakan sebagai informasi bagi semua yang membutuhkan.

Madiun, 25 Juni 2020

Penulis

Dela Yuniar Fransisca

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	9
2.4 Kerangka Konseptual	12
BAB III. METODE PENELITIAN	13
3.1 Desain Penelitian	13
3.2 Identifikasi Variabel, Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel ..	13
3.3 Jenis dan Sumber Data	15
3.4 Metode Pengumpulan Data	15
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Penyampelan.....	15

3.6	Analisis Data	16
BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN		21
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian	21
4.2	Deskripsi Data	22
4.3	Hasil Analisis Data.....	24
4.4	Pembahasan	32
BAB V. KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN.....		35
5.1	Kesimpulan.....	35
5.2	Keterbatasan	35
5.3	Saran	35
DAFTAR PUSTAKA		37
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Pengambilan Keputusan Ada atau Tidaknya Autokorelasi.....	20
Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Unit Kerja	22
Tabel 4.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	23
Tabel 4.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jabatan	23
Tabel 4.4. Distribusi Kuesioner	24
Tabel 4.5. Hasil Uji Statistik Deskriptif.....	24
Tabel 4.6. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X1)	26
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X2).....	26
Tabel 4.8. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X3).....	27
Tabel 4.9. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna (Y).....	27
Tabel 4.10. Hasil uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.11. Hasil Uji Multikolinieritas	28
Tabel 4.12. Hasil Uji Autokorelasi	30
Tabel 4.13. Hasil Uji Regresi Linier Berganda Utama	31
Tabel 4.14. Hasil Uji F	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.4. Model Penelitian	13
Gambar 4.1. Grafik Normal Probabilitas Plot.....	28
Gambar 4.2. Hasil Uji Heterokedastisitas	29

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Instrumen Penelitian
- Lampiran 2. Kuisisioner
- Lampiran 3. Jawaban Responden
- Lampiran 4. Uji Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Uji Validitas
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 8. Uji Regresi

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu petugas loket dan pegawai *customer service* PT. Kereta Api Indonesia (Persero) DAOP 7 Madiun yang meliputi Stasiun Madiun, Nganjuk, Kertosono, Kediri, Tulung Agung, Walikukun, Ngawi, Caruban dan Nganut sebagai pengguna aplikasi *Rail Ticket System*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan yaitu metode *purposive sampling*. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna *Rail Ticket System*.

Kata Kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, *Rail Ticket System*.