

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*,
SERVICE QUALITY TERHADAP *CONTINUE INTENTION*
MELALUI *SATISFACTION* PADA KONSUMEN *APLIKASI*
*ZALORA DI SURABAYA***



OLEH:

ERWIN SHIMA

3103014125

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2018

HALAMAN JUDUL

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*,
SERVICE QUALITY TERHADAP *CONTINUE INTENTION*
MELALUI *SATISFACTION KONSUMEN* PADA *APLIKASI*
*ZALORA DI SURABAYA***

SKRIPSI

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

Oleh:
ERWIN SHIMA
3103014125

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2018

HALAMAN PERSETUJUAN

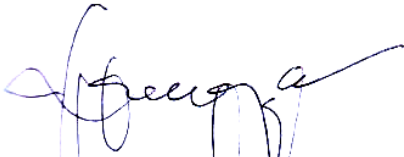
SKRIPSI

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*,
SERVICE QUALITY TERHADAP *CONTINUE INTENTION*
MELALUI *SATISFACTION KONSUMEN* PADA APLIKASI
*ZALORA DI SURABAYA***

Oleh:
ERWIN SHIMA 3103014125

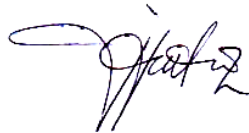
Telah Disetujui dan Diterima dengan baik
untuk Diajukan Kepada Tim Penguji

Pembimbing I,



Lena Ellitan, Ph.D.
Tanggal: 28/6 2018

Pembimbing II,



F.X. Agus Joko Waluyo Prabowo, SE., M.si

Tanggal: 28/6 2018

**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 : Erwin Shima

NRP : 3103014125

Judul Skripsi : Pengaruh *System Quality, Service Quality, Information
Quality* terhadap *Continue Intention* melalui *Satisfaction*
konsumen pada aplikasi Zalora 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, 20 Desember 2017

Yang menyatakan,


Erwin Shima

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah ditulis oleh Erwin Shima dengan NRP 3103014125
Telah diuji pada tanggal 24 Juli 2018 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji.

Ketua Tim Penguji



Dr. Margaretha Ardhanari, SE., M.Si
NIK. 311.95.0228

Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM., Ak., CPAI
NIK.321.99.0370

Ketua Jurusan,



Robertus Sigit H.L, SE.,M.Sc
NIK.311.11.0678

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 *System Quality, Service Quality, Information Quality* terhadap *Continue Intention* melalui *Satisfaction* konsumen pada aplikasi Zalora 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. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Bapak Robertus Sigit H.L, SE., M.Sc Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Lena Ellitan, Ph.D. selaku dosen pembimbing 1 dan Dosen wali yang telah membimbing dengan baik, sabar, dan rela meluangkan waktunya untuk membimbing saya dari proses awal hingga akhir dalam pembuatan skripsi saya.
4. Bapak F.X Agus Joko Waluyo Prabowo,SE., M.si selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberi masukan dalam proses skripsi saya dari awal hingga akhir.
5. Semua Bapak/Ibu dosen Fakultas Bisnis yang telah mengajar dan membagikan pengetahuan semasa penulis kuliah selama ini.

6. Orang tua dan keluarga besar atas dukungan doa dan moral serta kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan studi selama ini.
7. Teman-teman seperjuangan LichtZ (Yosua, Andrian, Harjo, Melvin, Erwin, Stephen, Roky, Allen, Danny, Ryan. G), terimakasih atas dukungan dan waktu yang kalian berikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi tepat waktu.

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, 20 Desember 2018

Erwin Shima

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
<i>ABSTRACT</i>	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	9
BAB 2 TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	10
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Landasan Teori.....	13
2.2.1. <i>Continue intention</i>	13
2.2.2. <i>System Quality</i>	14
2.2.3. <i>Information Quality</i>	15
2.2.4. <i>Service Qualiyy</i>	17
2.2.5. <i>Satisfaction</i>	19

2.3. Pengaruh Antar Variabel.....	22
2.3.1. Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap satisfaction.....	22
2.3.2. Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	23
2.3.3. Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	23
2.3.4. Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap Continue Intention.....	25
2.4. Model Penelitian.....	26
2.5. Hipotesis Penelitian.....	26
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	27
3.1. Desain Penelitian.....	27
3.2. Identifikasi Variabel.....	27
3.3. Definisi Operasional Variabel.....	28
3.3.1. <i>System Quality</i>	28
3.3.2. <i>Information Quality</i>	28
3.3.3. <i>Service Quality</i>	29
3.3.4. <i>Satisfaction</i>	29
3.3.5. <i>Continue Intention</i>	30
3.4. Jenis Data dan Sumber Data.....	31
3.4.1. Jenis Data.....	31
3.4.2. Sumber Data.....	31
3.5. Pengukuran Variabel.....	31
3.6. Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	32
3.7. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel.....	32
3.7.1. Populasi.....	32
3.7.2. Sampel.....	33

3.7.3. Teknik Pengambilan Sampel.....	33
3.8. Teknik Analisis Data.....	34
BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Sampel Penelitian.....	38
4.2 Karakteristik Responden.....	39
4.2.1 Usia.....	39
4.2.2 Jenis Kelamin.....	40
4.2.3 Domisili.....	40
4.2.4 Pendidikan.....	41
4.2.5 Pendapatan.....	41
4.2.6 Pekerjaan.....	42
4.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	43
4.3.1 Statistik Deskriptif Variabel System Quality.....	44
4.3.2 Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	45
4.3.3 Statistik Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>	46
4.3.4 Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	48
4.3.5 Statistik Deskriptif Variabel <i>Continue Intention</i>	45
4.4 Analisis Data.....	50
4.4.1 Uji Normalitas Data.....	50
4.4.2 Uji Kecocokan Model.....	52
4.4.3 Uji Validitas.....	53
4.4.4 Uji Reliabilitas.....	55
4.5 Persamaan Struktural.....	56
4.6 Pengujian Hipotesis.....	57
4.7 Pembahasan.....	58
4.7.1 Pengaruh <i>System Quality</i> terhadap	

<i>Satisfaction</i> pada Aplikasi Zalora.....	58
4.7.2 Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> pada Aplikasi Zalora.....	59
4.7.3 Pengaruh <i>Information Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i> pada Aplikasi Zalora.....	60
4.7.4 Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continue</i> <i>Intention</i> pada Aplikasi Zalora.....	61
BAB 5 ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	63
5.1 Simpulan.....	63
5.2 Saran.....	65
5.2.1 Saran Praktis.....	65
5.2.2 Saran Akademis.....	65

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1	Pembagian Kuesioner.....38
Tabel 4.2	Usia.....39
Tabel 4.3	Jenis Kelamin.....40
Tabel 4.5	Pendidikan.....41
Tabel 4.6	Pendapatan.....42
Tabel 4.7	Pekerjaan.....43
Tabel 4.8	Interval Rata-Rata Skor.....44
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif Variabel <i>System Quality</i>45
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>46
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif Variabel <i>Information Quality</i>47
Tabel 4.12	Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>48
Tabel 4.13	Statistik Deskriptif Variabel <i>Continue Intention</i>49
Tabel 4.14	Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>51
Tabel 4.15	Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>52
Tabel 4.16	Uji Kecocokan Model.....53
Tabel 4.17	Hasil Uji Validitas.....54
Tabel 4.18	Hasil Uji Reliabilitas.....55
Tabel 4.19	Persamaan Struktural.....56
Tabel 4.20	Pengujian Hipotesis.....57

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian.....	25
Gambar 4.1 <i>Path Diagram (T-Value)</i>	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner
- Lampiran 2. Data Responden
- Lampiran 3. Identitas Responden
- Lampiran 4. Statistik Deskriptif
- Lampiran 5. Output *Lisrel*
- Lampiran 6. Uji Reliabilitas
- Lampiran 7. Gambar *Path Diagram*

ABSTRAK

Kepuasan dapat muncul disebabkan oleh banyak faktor beberapa faktornya antara lain kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi. Ketiga faktor tersebut berperan penting dalam bisnis *online* saat ini dimana masyarakat sekarang memiliki gaya hidup yang konsumtif sehingga mereka senang berbelanja *online* karena cepat dan mudah digunakan, disamping itu aplikasi tersebut juga harus dapat memberikan pelayanan yang optimal dan informasi yang akurat. Dengan demikian faktor-faktor tersebut merupakan aspek penting yang harus diperhatikan oleh para peritel *online* karena dapat mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap aplikasi tersebut secara langsung. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi terhadap Niat Belanja Kembali melalui Kepercayaan konsumen pada aplikasi Zalora di Surabaya. Sampel yang digunakan sebanyak 150 responden. Penelitian ini menggunakan teknik analisis SEM dengan bantuan program LISREL 8.70. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas informasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan. Kemudian kepuasan juga memiliki pengaruh yang positif terhadap niat belanja kembali.

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kepuasan, Niat Belanja Kembali

ABSTRACT

Satisfaction can arise due to many factors such as system quality, service quality, and information quality. These three factors play an important role in online business today where people now have a consumptive lifestyle that they love to shop online because it is fast and easy to use, in addition the application must also be able to provide optimal service and accurate information. Thus these factors are important aspects that must be considered by the online retailers because it can affect consumer satisfaction of the application directly. This study aims to examine the effect of Quality System, Quality of Service, Quality of Information on Intention of Shopping Back through Consumer Confidence in Zalora application in Surabaya. The sample used is 150 respondents. This study uses SEM analysis technique with the help of LISREL 8.70 program. The results showed that system quality, service quality, and quality of information have a positive influence on satisfaction. Then satisfaction also has a positive influence on the intention of shopping again.

Keywords: System Quality, Quality of Service, Quality of Information, Satisfaction, continue intention