

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KELURAHAN
SILALAS MEDAN**

SKRIPSI

OLEH :

**M. HAIVAN HELMI
228320019**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/7/26

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/7/26

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENGGUNA APLIKASI GRAB DI KELURAHAN
SILALAS MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Di Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Medan Area

OLEH :

**M. HAIVAN HELMI
228320019**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2026**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Kelurahan Silalag Medan
Nama : M. Haivan Helmi
Npm : 228320019
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pemanding

(Yuni Syahputri, SE, M.Si)
Pembimbing

(Hesti Sabrina, S.E, M.Si)
Pemanding

Mengetahui



(Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, SE, M.Si)
Dekan

(Dr. Fitriani Tobing, SE, M.Si)
Ka. Prodi Manajemen

Tanggal Lulus : 16 Maret 2026

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Kelurahan Silalas Medan” yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat pada skripsi ini.

Medan, 1 Maret 2026



M. Haivan Helmi
228320019

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Haivan Helmi
NPM : 228320019
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Kelurahan Silalas Medan"). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Medan Area bentuk menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Medan

Tanggal : 1 Maret 2026

Yang menyatakan



M. Haivan Helmi
NPM.228320019

RIWAYAT HIDUP



Nama	M. Haivan Helmi
NPM	228320019
Tempat, Tanggal Lahir	Medan, 30 November 2004
Nama Orang Tua:	
Ayah	Zulhelmi
Ibu	Murni Yani
Riwayat Pendidikan:	
SMP	SMP Negeri 7 Medan
SMA	SMA Negeri 7 Medan
Riwayat Studi di UMA	
No. HP/WA	085270979813
Email	haivanhelmi30@gmail.com

ABSTRACT

The study aims to determine and analyze the effect of system quality, information quality, and service quality on user satisfaction with the Grab application in Silalas Village Medan. The type of research used in this study is quantitative research, with the types of data use being primary and secondary data. The population of this study was the entire community in Silalas Village, which consisted of 8,155 people, with a sample size of 99 respondents. The sampling technique used was purposive sampling, and the data analysis method used was descriptive analysis. Data collection was carried out using questionnaires, and the data was processed using the SPSS program. The result of the study show that (1) System quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t -value of $3,524 > t$ -table $1,985$. (2) Information quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t -value of $2,881 > t$ -table $1,985$. (3) Service quality has a positive and significant effect on user satisfaction with a t -value of $2,763 > t$ -table $1,985$. (4) System quality, information quality, and service quality simultaneously have a positive and significant effect on user satisfaction with an f -value of $22,562 > t$ -table $2,70$.

Keywords: System Quality, Information Quality, Service Quality, User Satisfaction

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, dengan jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat di Kelurahan silalas yang berjumlah 8.155 jiwa dengan sampel penelitian sebanyak 99 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah metode *purposive sampling* dan metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan data diolah menggunakan bantuan program SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $t\text{-hitung } 3,524 > t\text{-Tabel } 1,985$. (2) Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $t\text{-hitung } 2,881 > t\text{-Tabel } 1,985$. (3) Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $t\text{-hitung } 2,763 > t\text{-Tabel } 1,985$. (4) Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $f\text{-hitung } 22,562 > f\text{-Tabel } 2,70$

Kata Kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat taufik dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Kelurahan Silalas Medan. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Medan Area.

Ucapan terima kasih yang paling dalam penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, bapak Zulhelmi dan ibu Murni Yani, atas segala kasih sayang, doa, dukungan moral dan material, serta pengorbanan yang tiada henti. Semangat dan doa kalian adalah sumber kekuatan terbesar yang mendorong penulis untuk terus berjuang hingga akhir.

Penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, yaitu:

1. Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof. Dr. Syafrida Hafni Sahir, SE, M.Si, Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area.
3. Ibu Sari Nuzulina Rahmadhani, S.E, M.Acc, Ak., S., Wakil Bidang Penjamin Mutu Akademik
4. Ibu Fitriani Tobing, S.E, M.Si., Ketua Program Studi Manajemen Universitas Medan Area

5. Ibu Yuni Syahputri, S.E, M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan berharga selama penyusunan skripsi ini
6. Dr. Siti Alhamra Salqaura, SE, M.Si., selaku dosen ketua yang telah memimpin jalannya seminar dengan baik serta memberikan arahan yang konstruktif bagi penyempurnaan penelitian ini.
7. Ibu Nindya Yunita S.E, M.Si., selaku dosen sekretaris yang telah memberikan saran dan masukan kepada penulis dalam menyusun skripsi.
8. Ibu Hesti Sabrina, S.E, M.Si., selaku dosen pembeding yang telah memberikan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan penelitian ini.
9. Seluruh dosen dan staf Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama masa studi
10. Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kakak kandung penulis Helvina Handayani, serta kepada abang ipar Mahfuz Adli, dan keponakan saya Mhd Akhdan Althaf yang senantiasa memberikan dukungan, perhatian, serta doa selama proses penyusunan karya tulis ini. Kasih sayang, motivasi, dan bantuan yang diberikan menjadi sumber semangat bagi penulis dalam menghadapi setiap tahapan hingga karya tulis ini dapat diselesaikan dengan baik.
11. Untuk seseorang, Icha Saputri yang selalu sabar menemani setiap proses, memberikan semangat saat penulis merasa lelah, serta menjadi sumber

motivasi untuk terus berjuang hingga akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.

12. Kepada teman-teman semasa SMP, Zidan, Sultan, Rafky, Thariq, Sunan, Zacky, Najwa, Sasa, Tiwi, Mutiara yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup penulis. Kebersamaan, persahabatan, serta dukungan moral yang terjalin sejak masa sekolah telah memberikan kenangan berharga dan menjadi motivasi tersendiri bagi penulis untuk terus berkembang hingga saat ini.
13. Teman-teman SMA, Abdi, Hafis yang telah menemani perjalanan penulis selama masa pendidikan menengah. Kebersamaan, dukungan, serta semangat yang terjalin selama masa tersebut menjadi bagian penting dalam proses pembentukan karakter dan motivasi penulis hingga mampu menyelesaikan karya tulis ini.
14. Kepada teman-teman kuliah, Rasyiddin, Citra Indah, Dwi Permata Sari yang telah menemani proses perkuliahan, baik dalam suka maupun duka. Dukungan, kerja sama, diskusi, serta semangat yang diberikan selama masa studi sangat membantu penulis dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik,
15. Penulis juga menyampaikan apresiasi dan terimakasih kepada diri sendiri yang telah berjuang, bertahan dan tetap berusaha menyelesaikan karya tulis ini di tengah berbagai tantangan dan keterbatasan. Kesabaran, ketekunan, serta keberanian untuk terus melangkah menjadi bukti bahwa setiap proses memiliki nilai yang bermakna. Semoga pencapaian ini menjadi awal dari langkah-langkah yang lebih baik di masa mendatang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Pertanyaan Penelitian	10
1.4. Tujuan Penelitian.....	11
1.5. Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Kepuasan Pengguna.....	13
2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengguna.....	13
2.1.2 Manfaat Kepuasan Pengguna	14
2.1.3 Indikator Kepuasan Pengguna	14
2.2 Kualitas Sistem	15
2.2.1 Pengertian Kualitas Sistem	15
2.2.2 Indikator Kualitas Sistem	16
2.3 Kualitas Informasi	18
2.3.1. Pengertian kualitas informasi	18
2.3.2. Indikator Kualitas Informasi.....	19
2.4 Kualitas Layanan	21
2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan	21
2.4.2 Manfaat Kualitas Layanan	22
2.4.3 Indikator Kualitas Layanan.....	23
2.5 Penelitian terdahulu	24
2.6 Kerangka konseptual	27
2.7 Hipotesis penelitian	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian	29
3.2.1. Lokasi Penelitian	29
3.2.2. Waktu Penelitian.....	29
3.3. Populasi dan Sampel.....	30
3.3.1. Populasi.....	30
3.3.2. Sampel	30
3.4. Definisi Operasional	31
3.5. Skala Pengukuran Data.....	32

3.6.	Metode Pengumpulan Data	32
3.7.	Jenis dan Sumber Data	33
3.7.1.	Jenis Data	33
3.7.2.	Sumber Data	33
3.8.	Uji Instrumen Penelitian	34
3.8.1.	Uji Validitas	34
3.8.2.	Uji Reliabilitas	36
3.9.	Uji Asumsi Klasik	36
3.9.1.	Uji Normalitas	36
3.9.2.	Uji Multikolineritas	37
3.9.3.	Uji Heteroskedastisitas	37
3.10.	Teknik Analisis Data	38
3.10.1.	Analisis Statistika Deskriptif	38
3.10.2.	Analisis Regresi Linear Berganda	38
3.10.3.	Uji Hipotesis	39
3.10.4.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	40
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	41
4.1.	Gambaran Umum Perusahaan	41
4.2.	Fitur Aplikasi Grab	42
4.3.	Analisis Data	43
4.3.1.	Analisis Deskriptif Berdasarkan Kriteria Responden	43
4.3.2.	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	45
4.4.	Uji Asumsi Klasik	55
4.4.1.	Uji Normalitas	55
4.4.2.	Uji Multikolineritas	57
4.4.3.	Uji Heteroskedastisitas	58
4.5.	Analisis Regresi Linear Berganda	58
4.6.	Hipotesis	59
4.6.1.	Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	59
4.6.2.	Uji Signifikan Secara Simultan (Uji f)	60
4.6.3.	Uji Koefisien Determinasi (R^2)	61
4.7.	Pembahasan	61
4.7.1.	Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna	61
4.7.2.	Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	62
4.7.3.	Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	63
4.7.4.	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	64
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1.	Kesimpulan	66
5.2.	Saran	66
	DAFTAR PUSTAKA	69
	LAMPIRAN	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia.....	2
Gambar 2. 1 Kerangka Konsep	27
Gambar 4. 1 Uji Normalitas <i>Normal Probability Plot</i>	55
Gambar 4. 2 Uji Normalitas Histogram	56
Gambar 4. 3 Uji Heteroskedastisitas Dengan Grafik Scatterplot.....	58

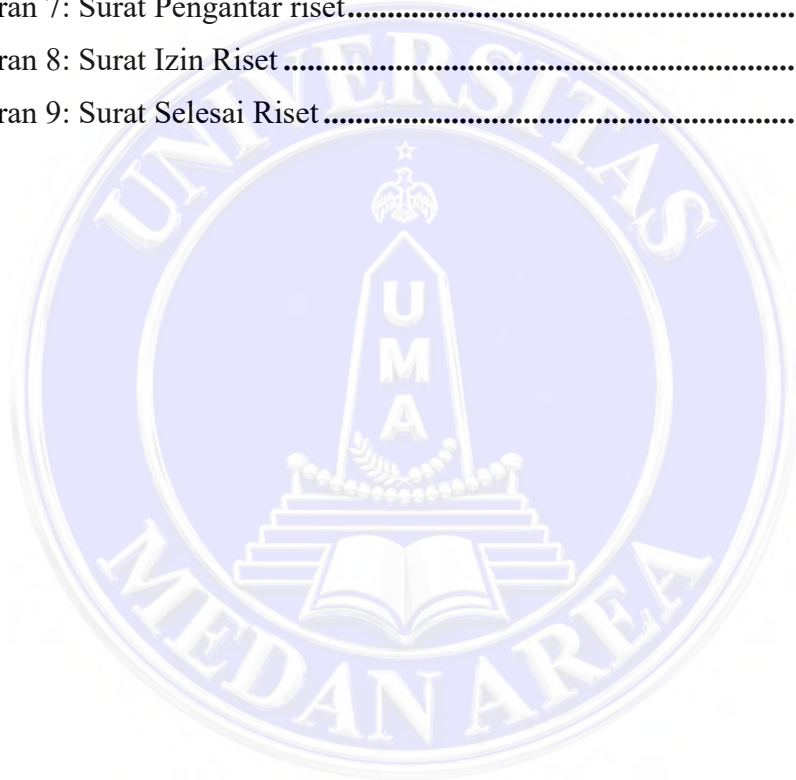


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Pra Survey.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1 Rencana Waktu Penelitian	29
Tabel 3.2 Definisi Operasional	31
Tabel 3.3 Skala Likert	32
Tabel 3.4 Uji Validitas 30 Responden	35
Tabel 3.5 Uji Reabilitas 30 Responden.....	36
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	43
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	43
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	44
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan.....	44
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel Kepuasan Pengguna	46
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel Kualitas Sistem	48
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel Kualitas Informasi.....	51
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel Kualitas Layanan	53
Tabel 4. 9 Tabel Uji Kolmogorob Smirnov	56
Tabel 4. 10 Uji Multikolonieritas.....	57
Tabel 4. 11 Analisis Regresi Linear Berganda.....	58
Tabel 4. 12 Uji Signifikan Secara Parsial (Uji t)	59
Tabel 4. 13 Uji Signifikan Secara Simultan (Uji f).....	60
Tabel 4. 14 Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian.....	72
Lampiran 2 : Data Sampel 30 Responden Uji Instrumen	75
Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Respoonden	78
Lampiran 4: Tabulasi Data Uji Instrumen	82
Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik.....	91
Lampiran 6: Uji Hipotesis	93
Lampiran 7: Surat Pengantar riset.....	94
Lampiran 8: Surat Izin Riset	95
Lampiran 9: Surat Selesai Riset	96

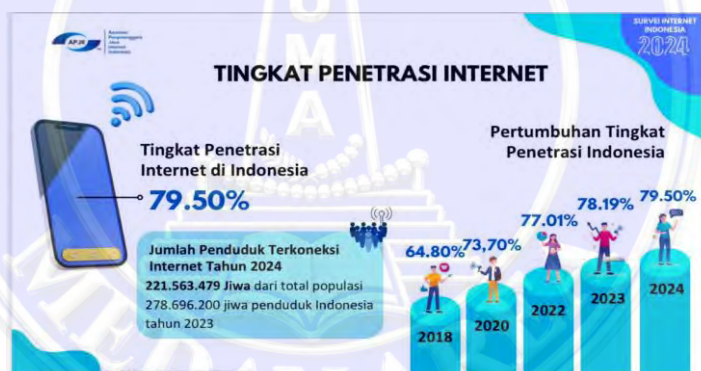


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Di era digital masa kini, semua kegiatan sudah didominasi oleh teknologi. Teknologi yang diberikan dapat memudahkan pengguna untuk mengakses informasi dengan mudah dan cepat. Internet sendiri merupakan wujud dari perkembangan teknologi yang mendorong pelaku ekonomi untuk mengembangkan layanan penyedia kebutuhan manusia dengan lebih praktis. Pertumbuhan pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan yang dapat dilihat pada gambar sebagai berikut



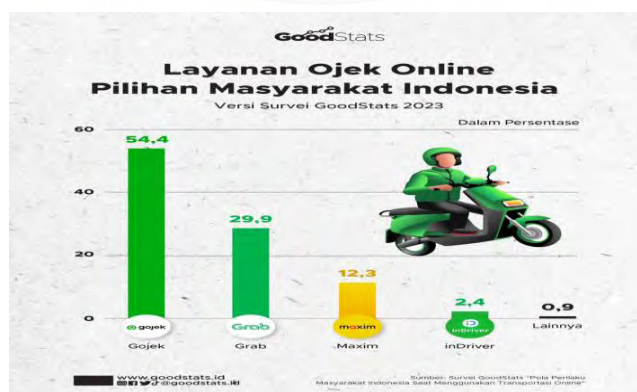
Gambar 1. 1 Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia
Sumber : APJII, 2024 diakses 16 April 2025

Berdasarkan Gambar 1.1 menunjukkan hasil survey internet Indonesia 2024 yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII). Perkembangan penetrasi internet di Indonesia menunjukkan kemajuan yang pesat dalam beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2024, tercatat 79,5% penduduk Indonesia atau sekitar 221,5 juta jiwa dari total populasi 278,7 juta telah terhubung dengan internet. Angka ini mengalami peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, dimana pada 2018 penetrasi internet baru

mencapai 64,8%, kemudian melonjak menjadi 73,7% di tahun 2020, dan terus bertumbuh secara konsisten menjadi 77% (2022), 78,22% (2023), hingga mencapai 79,5% di tahun 2024. Lonjakan adopsi digital yang dipicu oleh pandemi tidak lantas surut, melainkan terus bertumbuh rata-rata 1-2% per tahunnya, menandakan bahwa internet telah menjadi kebutuhan pokok (utility) bagi masyarakat Indonesia.

Tingginya penetrasi internet tersebut menjadi peluang besar bagi berkembangnya berbagai platform layanan digital, termasuk layanan transportasi online. Badan Pusat Statistik (2023) mencatat industri ini tumbuh sebesar 18% per tahun, didukung oleh tingginya mobilitas penduduk dan urbanisasi.

Salah satu perusahaan yang berperan besar dalam industri transportasi online di Asia Tenggara adalah Grab. Grab didirikan oleh Anthony Tan dan Hooi Ling Tan, yang merupakan warga negara Malaysia. Saat ini, Grab telah menjadi aplikasi layanan transportasi terpopuler di Asia Tenggara, beroperasi di negara-negara seperti Singapura, Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, dan Vietnam. Grab mulai beroperasi di Indonesia pada bulan juni 2012 sebagai aplikasi pemesanan taksi



Sumber : Goodstats

Gambar 1.2 Layanan Ojek Online Pilihan Masyarakat Indonesia

Berdasarkan hasil survey Goodstats tahun 2023 mengenai layanan ojek online pilihan masyarakat Indonesia, Grab menempati posisi kedua dengan presentase sebesar 29,9%. Posisi Gojek sebagai pemimpin pasar dapat dikaitkan dengan beberapa faktor utama, antara lain keberagaman layanan yang ditawarkan, kemudahan penggunaan aplikasi, serta tingkat kesadaran dan kekuatan merek yang lebih tinggi di kalangan masyarakat. Selain itu, Gojek telah beroperasi lebih lama dan dikenal memiliki reputasi yang baik, sehingga mampu membangun tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna yang relatif lebih kuat. Di sisi lain, meskipun Grab menguasai pangsa pasar yang cukup besar, aplikasi ini masih berada di bawah Gojek dalam hal popularitas dan tingkat kepercayaan konsumen. Beberapa pengguna menilai bahwa responsivitas layanan pelanggan Grab belum sepenuhnya konsisten, yang berpotensi memengaruhi preferensi dan keputusan masyarakat dalam memilih layanan transportasi online. Meskipun inovasi dan strategi promosi dilakukan oleh kedua perusahaan, Gojek hingga saat ini masih menunjukkan dominasi pasar dengan tingkat loyalitas pengguna yang lebih tinggi.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa Grab tetap merupakan salah satu layanan transportasi daring yang populer dan diminati oleh masyarakat Indonesia, meskipun posisinya berada di bawah Gojek yang memiliki persentase pengguna lebih tinggi. Capaian ini mencerminkan bahwa Grab memiliki basis pengguna yang kuat dan masih menjadi alternatif utama bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan mobilitas sehari-hari.

Pada tingkat lokal, Kota Medan tercatat sebagai salah satu kota dengan tingkat transaksi transportasi online tertinggi di Indonesia, menempati peringkat

keempat setelah Jakarta, Surabaya, dan Bandung (BPS, 2023). Kondisi ini mencerminkan tingginya ketergantungan masyarakat terhadap layanan transportasi online. Pengguna aplikasi Grab di Kota Medan menunjukkan tren peningkatan seiring dengan tingginya mobilitas masyarakat dan kebutuhan akan layanan berbasis digital yang praktis dan efisien.

Salah satu wilayah yang mencerminkan kondisi tersebut adalah Kelurahan Silalas, Kecamatan Medan Barat, dimana warga mulai mengandalkan Grab untuk berbagai keperluan harian seperti transportasi, belanja, pengantaran makanan, dan pengiriman barang. Meskipun Grab menjadi alternatif utama karena keterbatasan transportasi umum yang memadai, masih terdapat sejumlah permasalahan seperti kualitas jaringan internet yang tidak stabil, rendahnya pemahaman masyarakat terhadap fitur aplikasi, serta ketidaksesuaian informasi dan layanan pengemudi yang tidak selalu memuaskan. Situasi ini menjadikan Kelurahan Silalas sebagai lokasi yang tepat untuk mengkaji kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi Grab.

Dalam konteks ini, kepuasan pengguna merupakan variabel krusial yang harus diperhatikan oleh pengembang aplikasi. Pengguna yang merasa puas cenderung akan terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain. Menurut Tjiptono (2019) kepuasan pengguna merupakan perasaan yang muncul sebagai hasil dari perbandingan antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan aplikasi, yang minimal harus sesuai dengan ekspektasi. Apabila kinerja aplikasi berada dibawah harapan, pengguna cenderung merasa kecewa. Dalam konteks penggunaan aplikasi Grab, kepuasan

mencerminkan sejauh mana pengalaman pengguna selama menggunakan layanan tersebut memenuhi ekspektasi mereka.

Kualitas sistem memiliki peran sentral dalam membantuk persepsi awal pengguna terhadap suatu aplikasi. Menurut DeLone & McLean (2003) kualitas sistem mencerminkan sejauh mana sistem mampu memenuhi harapan pengguna dalam hal keandalan, kegunaan, keamanan, serta waktu respon. Kualitas sistem yang baik ditandai oleh kemampuan sistem dalam memproses input dengan cepat dan akurat, memberikan output yang tepat, serta mendukung kebutuhan pengguna secara optimal. Dengan kata lain, kualitas sistem bukan hanya tentang kinerja teknis, tetapi juga menyangkut kemudahan navigasi, aksesibilitas, dan minimnya kesalahan sistem yang mengganggu proses pengguna aplikasi. Ketika pengguna dapat menjalankan aplikasi secara lancar tanpa kendala teknis, maka tingkat kepuasan mereka terhadap layanan, tersebut cenderung meningkat.

Kualitas informasi merujuk pada tingkat akurasi, kejelasan, dan keterbaruan data yang ditampilkan dalam aplikasi. Menurut Jogiyanto (2009), informasi yang berkualitas adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang mudah dipahami dan dapat digunakan secara langsung oleh penerima informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, baik saat ini maupun di masa mendatang, informasi yang tepat mengenai tarif, estimasi waktu, dan lokasi pengemudi meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap aplikasi. Sebaliknya, ketidakakuratan informasi secara berulang dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan tingkat kepuasan pengguna.

Dalam konteks aplikasi Grab, kualitas layanan mencakup beberapa dimensi, termasuk sikap dan perilaku pengemudi saat memberikan layanan, ketepatan waktu dalam penjemputan dan pengantaran, serta kemampuan *customer service* dalam menangani keluhan atau pertanyaan dengan cepat dan efektif. Pelayanan yang responsif, ramah, dan profesional dapat menciptakan kesan positif di mata pengguna. Penilaian terhadap kualitas suatu jasa dilakukan berdasarkan persepsi yang terbentuk dalam pikiran mereka. Jika pelanggan merasa bahwa penyedia jasa tidak dapat memenuhi kebutuhan spesifik mereka, mereka cenderung beralih ke penyedia lain yang lebih mampu memberikan layanan yang memuaskan (Ginting & Marlina, 2017).

Meskipun Grab telah berhasil menarik banyak pengguna, tantangan dalam mempertahankan kepuasan pengguna tetap ada. Banyak pengguna melaporkan pengalaman negatif terkait kualitas layanan, seperti keterlambatan pengemudi, kurangnya respons dari *customer service*, dan ketidakakuratan informasi yang disajikan dalam aplikasi. Selain itu, banyak pengguna mengandalkan ulasan dari pengguna lain sebelum memutuskan untuk menggunakan layanan. Jika kualitas sistem, informasi, atau layanan tidak memadai, hal ini dapat menyebabkan ulasan negatif yang merugikan reputasi aplikasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi tidak hanya oleh pengalaman pribadi mereka, tetapi juga oleh persepsi yang dibentuk oleh komunitas pengguna secara keseluruhan. Ulasan negatif dapat mengurangi minat pengguna baru dan memengaruhi loyalitas pengguna yang sudah ada.

Tabel 1.1
Hasil Pra Survey

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban	
		Ya	Tidak
1	Aplikasi Grab jarang mengalami gangguan atau crash saat saya menggunakannya	6	14
2	Tampilan dan antarmuka pengguna Grab menyenangkan dan mudah digunakan	11	9
3	Estimasi waktu kedatangan pengemudi yang diberikan aplikasi akurat	8	12
4	Informasi mengenai pengemudi dan kendaraan di aplikasi Grab disajikan secara lengkap	7	13
5	Pengemudi Grab merespons permintaan dengan cepat	9	11
6	Penanganan keluhan oleh layanan Grab memuaskan	5	15
7	Saya puas secara keseluruhan dengan pengalaman menggunakan aplikasi Grab	10	10
8	Saya bersedia merekomendasikan aplikasi Grab kepada teman atau keluarga	13	7

Sumber: oleh peneliti (2025)

Pra-survey ini dilakukan terhadap 20 responden. Berdasarkan hasil pra-survey, sebagian besar responden menilai tampilan dan antarmuka aplikasi Grab cukup menyenangkan dan mudah digunakan. Pengguna juga merasa bahwa estimasi waktu kedatangan pengemudi yang diberikan oleh aplikasi tergolong akurat, serta informasi mengenai pengemudi dan kendaraan disajikan secara lengkap. Selain itu, pengemudi Grab dianggap cukup responsif dalam menanggapi permintaan dari pengguna. Namun, masih ada sebagian pengguna yang mengalami gangguan atau crash saat menggunakan aplikasi, dan penanganan keluhan oleh layanan Grab belum sepenuhnya memuaskan. Meskipun demikian, sebagian besar responden merasa puas dengan pengalaman menggunakan aplikasi ini dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Dengan demikian, hasil pra survei ini menunjukkan bahwa layanan Grab memiliki kelebihan dalam hal kemudahan pengguna dan responsivitas, namun juga perlu

meningkatkan kualitas penanganan masalah untuk meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

Kesenjangan antara harapan dan kenyataan terlihat jelas dalam konteks ini. Masyarakat berharap bahwa aplikasi seperti Grab dapat memberikan layanan yang cepat, akurat, dan memuaskan. Namun, kenyataannya banyak pengguna yang merasa kecewa dengan pengalaman mereka, yang dapat mengakibatkan penurunan loyalitas dan minat untuk menggunakan aplikasi tersebut di masa depan. Hal ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna secara lebih mendalam.

Beberapa penelitian menemukan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab (Robyardi *et al.*, 2022). Namun, penelitian lain menemukan bahwa kualitas sistem pada aplikasi SAKTI tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Hartiwi & Rokhayati, 2023)

Penelitian (Satyadarma & Syamsudin, 2023) menunjukkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-learning*. Sedangkan, penelitian (Isnaeningsih & Fitriati, 2021) menunjukkan bahwa kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian Sari & Wijaksana (2020) menunjukkan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna OLX. Sedangkan, penelitian Tanjung *et al.*, (2022) menunjukkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna Starbucks.

Sebagian penelitian hanya fokus pada satu atau dua variabel (misal kualitas layanan dan kualitas sistem), sehingga belum ada konsensus yang kuat mengenai pengaruh simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab. Penelitian anda dapat mengisi gap ini dengan menguji ketiga variabel secara bersamaan untuk mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif.

Penulis tertarik untuk meneliti topik ini karena pengamatan terhadap fenomena penggunaan aplikasi transportasi online yang semakin meningkat di masyarakat. Oleh karena itu dilakukan penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Pada Kelurahan Silalas”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah dari penelitian tersebut adalah pengguna aplikasi berbasis layanan seperti Grab menjadi sangat penting dalam mendukung mobilitas dan kebutuhan transportasi, termasuk di lingkungan masyarakat di Kelurahan Silalas. Keberhasilan penggunaan aplikasi Grab dalam menunjang aktivitas operasional sangat dipengaruhi oleh berbagai aspek, di antaranya adalah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang disediakan oleh platform tersebut. Namun, belum diketahui secara pasti sejauh mana ketiga aspek tersebut mampu memengaruhi kepuasan pengguna aplikasi Grab. Permasalahan yang muncul adalah apakah sistem pada aplikasi Grab cukup andal, responsif, dan mudah digunakan oleh masyarakat. Apakah informasi yang disediakan akurat, relevan,

dan tepat waktu serta apakah layanan yang diberikan memenuhi harapan pengguna dalam hal kecepatan, kejelasan, dan tanggapan terhadap keluhan dan kendala. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merumuskan dan menganalisis bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas, agar perusahaan dapat mengoptimalkan pengguna aplikasi tersebut untuk mendukung efektivitas dan efisiensi masyarakat.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan, maka permasalahan dalam penelitian dirumuskan sebagai berikut :

1. Apakah kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan
2. Apakah kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi di pada Kelurahan Silalas Medan
3. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan
4. Apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan
2. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan
3. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan
4. Untuk mengetahui pengaruh positif dan signifikan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini antara lain:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan pengalaman langsung dalam melakukan riset ilmiah dan memperluas wawasan peneliti mengenai pentingnya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar referensi dalam penelitian-penelitian berikutnya yang relevan dengan topik yang dibahas

2. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengembangkan kualitas sistem, informasi, dan layanan yang lebih baik dalam pengguna aplikasi Grab. Dengan mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, perusahaan dapat melakukan perbaikan dan peningkatan yang lebih terarah untuk meningkatkan kepuasan pengguna

3. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menjadi salah satu kontribusi akademik dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang teknologi informasi dan manajemen. Karya ilmiah ini juga dapat dijadikan referensi oleh dosen maupun mahasiswa dalam pengembangan teori dan pembelajaran

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini dapat dijadikan referensi dan landasan dalam penelitian berikutnya yang mengangkat topik sejenis. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel tambahan atau menerapkan pendekatan berbeda untuk memperluas hasil penelitian yang telah dilakukan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Pengguna

2.1.1 Pengertian Kepuasan Pengguna

Kepuasan adalah perasaan senang atau tidak senang yang muncul akibat perbandingan antara kinerja suatu produk dengan harapan. Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pengguna adalah perasaan yang muncul berdasarkan perbandingan antara harapan dan pengalaman setelah menggunakan produk atau aplikasi yang setidaknya sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, maka pengguna akan merasa kecewa, sedangkan jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, maka pengguna merasa puas.

Kepuasan pengguna adalah suatu kondisi di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen dapat dipenuhi melalui produk atau layanan yang menerima (Siagian, 2018). Menurut DeLone & McLean (2003), kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat di mana pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang mereka gunakan, baik dari segi kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, maupun pengalaman secara keseluruhan.

Kepuasan pengguna dapat dibuat dengan memenuhi kebutuhan informasi pengguna dan mencapai keinginan untuk pengguna tentang harapan menggunakan aplikasi. Jika efisiensi aplikasi tidak dapat memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pengguna, situasi ini tidak akan menciptakan kepuasan pengguna yang membuat pengguna kecewa dengan pekerjaan aplikasi.

2.1.2 Manfaat Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna sangat penting untuk pengembangan dan keberlanjutan suatu produk atau layanan. Pengguna yang puas cenderung lebih loyal dan terus menggunakan produk atau layanan ini, membantu menjaga stabilitas perusahaan jangka panjang. Kepuasan pengguna juga dapat menciptakan citra positif bagi perusahaan, meningkatkan kepercayaan diri publik dan menarik pengguna baru dari mulut ke mulut atau pendapat positif. Selain itu, pengguna yang puas sering memberikan komentar yang bagus, yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan juga berperan dalam mengurangi jumlah keluhan, sehingga perusahaan dapat lebih fokus pada pengembangan daripada mengelola masalah.

2.1.3 Indikator Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone & McLean (2003) Terdapat tiga hal yang menjadi indikator kepuasan pengguna sebagai berikut:

1. Efisiensi (*efficiency*), pengguna pada sistem informasi tersebut merasa puas terhadap informasi yang diberikan pada sistem informasi tersebut, apabila pengguna merasa percaya terhadap informasi yang diberikan.
2. Keefektifan (*effectiveness*), pengguna sistem informasi puas dengan sistem informasi yang disediakan oleh pengembang sistem jika sistem informasi memenuhi kebutuhan pengguna, kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.

3. Kepuasan (*satisfaction*), kepuasan pengguna dapat diukur dengan perasaan skepuasan pengguna dalam sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat disebabkan oleh fitur yang disediakan oleh sistem informasi. Perasaan puas diperkirakan bahwa pengguna menunjukkan bahwa sistem informasi telah mencoba untuk memenuhi kebutuhan aspirasi atau pengguna

Indikator menurut Tjiptono (2019) yaitu sebagai berikut :

1. Konfirmasi harapan, kesesuaian antara harapan konsumen dengan kinerja aktual perusahaan.
2. Niat beli ulang, kepuasan pelanggan yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan produk atau jasa dari perusahaan yang sama.
3. Kesiediaan merekomendasikan produk, tindakan menyampaikan pengalaman kepada orang lain agar mereka turut menggunakan produk yang sudah dipakai.

2.2 Kualitas Sistem

2.2.1 Pengertian Kualitas Sistem

Kualitas Sistem adalah pengarahannya mengenai bagaimana sebuah proses dari sistem informasi dengan melihat kepada produk antara pengguna dan sistemnya (Purwanto & Pawirosumarto, 2017). Kinerjanya disebut sebagai baik apabila sistemnya dapat menyajikan kinerja yang memuaskan serta memenuhi penggunaannya. Ketika sebuah aplikasi dapat menyajikan sistem informasi yang dapat berinteraksi dengan baik dengan penggunaannya, pengguna aplikasi tersebut akan merasa memuaskan.

Menurut Urban dan Muller (2016) kualitas sistem adalah fitur penting dari integritas sistem informasi. Kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas sistem informasi itu sendiri. Dalam kualitas, ada proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dan pengguna.

Kualitas sistem adalah bagaimana suatu sistem dapat bekerja dengan baik dan mengoptimalkan untuk membuat hasil *output* untuk mematuhi harapan pengguna sistem. DeLone & McLean (2003) menyatakan bahwa kualitas sistem adalah tanda atau dikaitkan dengan kualitas yang diharapkan dari suatu sistem dan kualitas informasi yang baik tentang karakteristik produk.

Kualitas sistem merujuk pada kinerja sistem yang mencakup seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dalam sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Irawan & Wijaksana, 2020)

2.2.2 Indikator Kualitas Sistem

Menurut Irawan & Wijaksana (2020), Indikator kualitas sistem adalah sebagai berikut :

1. Kemudahan Pengguna (*Usability*), aspek ini mencakup kesederhanaan antarmuka, kemudahan navigasi, dan minimnya kebutuhan pelatihan untuk menggunakan sistem.
2. Keandalan Sistem (*System Reliability*), kemampuan sistem untuk beroperasi dengan cara yang koheren tanpa mengalami kesalahan atau eror.
3. Fitur Sistem (*Functionality*), berbagai kemampuan dan fungsi yang ditawarkan oleh sistem. Fitur yang lengkap dan relevan dapat

meningkatkan nilai guna sistem bagi pengguna, serta memenuhi kebutuhan spesifik yang diharapkan.

4. Kecepatan Akses (*Performance*), kecepatan akses yang baik ditunjukkan dengan waktu loading yang cepat, proses transaksi yang lancar, dan kemampuan sistem untuk tetap stabil meskipun diakses oleh banyak pengguna secara bersamaan.
5. Keamanan Sistem (*Security*), menilai sejauh mana sistem melindungi data dan informasi dari ancaman, seperti akses tidak sah, pencurian data, atau serangan siber. Sistem yang aman harus memiliki perlindungan yang efektif, untuk menjaga integritas dan kerahasiaan informasi.

Menurut Hidayatullah *et al.* (2023) mengemukakan bahwa kualitas sistem dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu :

1. Kemudahan penggunaan, suatu sistem dinilai berkualitas apabila mampu mengurangi kecemasan pengguna melalui kemudahan dalam pengoperasian. Kemudahan ini tidak hanya mencakup proses mempelajari sistem, tetapi juga saat melaksanakan tugas tertentu. Dengan demikian, penggunaan sistem lebih nyaman dibandingkan melakukan tugas secara manual.
2. Kemudahan belajar, sistem yang baik memungkinkan pengguna mempelajari fungsi-fungsi yang tersedia secara cepat dan mudah, sehingga dapat digunakan tanpa hambatan berarti

3. Waktu respon, sistem informasi yang memberikan akses dengan kecepatan optimal mencerminkan kualitas yang baik. Respon yang cepat meningkatkan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan sistem tersebut
4. Ketersediaan, sistem informasi yang mudah diakses kapan saja akan meningkatkan tingkat pemanfaatan oleh pengguna.

2.3 Kualitas Informasi

2.3.1. Pengertian Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (2009) informasi yang berkualitas adalah data setelah ditransformasikan ke dalam bentuk dapat dipahami dan dapat digunakan sekarang juga oleh penerima informasi secara efektif dalam pengambilan keputusan disini dan sekarang atau nanti.

Menurut Nugroho *et al.* (2018) sistem informasi dapat dipahami sebagai bagian dari sistem organisasi yang merupakan kombinasi dari pengguna dan sumber daya yang tersedia seperti teknologi dan media dengan maksud berkomunikasi, memproses tipe transaksi, menyampaikan sinyal kepada tingkat manajemen sebagai dasar pengumpulan informasi dalam pengambilan keputusan.

Dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem informasi berasal dari bagian-bagian yang terdiri dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi dan sumber daya data yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menghasilkan suatu informasi yang dibutuhkan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

2.3.2. Indikator Kualitas Informasi

Menurut Jogiyanto (2009) menyatakan bahwa kualitas informasi ditentukan oleh empat indikator, yaitu :

1. Akurasi, berarti merujuk pada tingkat kebenaran, ketepatan, dan kebebasan informasi dari kesalahan, sehingga dapat mencerninkan keadaan yang sebenarnya. Informasi yang akurat diperoleh oleh data yang valid, serta penyajian yang jelas, sehingga dapat diandalkan dalam mendukung pengambilan keputusan.
2. Ketepatan waktu, mengacu pada ketersediaan informasi saat dibutuhkan, sehingga tetap memiliki nilai guna dalam mendukung pengambilan keputusan. Informasi yang disampaikan dengan lambat atau terlambat akan kehilangan relevansi, karena tidak sesuai dengan kebutuhan dan kondisi saat keputusan diambil.
3. Relevansi, adalah kesesuaian informasi dengan kebutuhan pengguna dalam pengambilan keputusan. Informasi yang relevan berperan dalam memfokuskan perhatian pada aspek-aspek terpenting dari masalah yang dihadapi, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih tepat dan efektif.
4. Kelengkapan, mengacu pada sejauh mana informasi mencakup semua aspek yang diperlukan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang suatu masalah. Informasi yang lengkap dapat mengurangi ketidakpastiaan, mencegah asumsi yang salah, dan mendukung pengambilan keputusan yang lebih akurat.

Menurut Hidayatullah *et al.* (2023) menyatakan bahwa kualitas informasi ditentukan oleh empat indikator, yaitu :

1. Akurasi, berarti informasi harus teliti, seksama, cermat, dan tepat. Oleh karena itu, informasi yang disampaikan harus akurat untuk menghindari penyebaran informasi yang salah. Akurasi juga menunjukkan bahwa tujuan dari informasi tersebut harus jelas.
2. Ketepatan waktu, mengacu pada penyampaian informasi yang harus dilakukan pada saat yang tepat, yaitu ketika informasi tersebut dibutuhkan oleh penerima. Penerima tidak seharusnya mendapatkan informasi yang terlambat. Informasi yang sudah kadaluarsa menjadi tidak berguna, karena penilaian yang diambil berdasarkan informasi tersebut dapat berakibat buruk jika keputusan diambil tidak pada waktunya.
3. Kelengkapan informasi, informasi yang berkualitas harus mencakup detail yang lengkap. Informasi yang diberikan kepada pengguna harus utuh, tanpa ada yang dihilangkan atau disembunyikan, sehingga pengguna mendapatkan informasi secara menyeluruh.
4. Keterbacaan, informasi harus disusun sedemikian rupa sehingga mudah dibaca dan dipahami. Penyajian informasi dengan format yang tepat akan memudahkan pengguna dalam menemukan makna yang sebenarnya ingin disampaikan oleh penulis.

5. Konsistensi, informasi berarti isi informasi yang sama tidak berubah-ubah dalam setiap penyampaiannya. Ketidakkonsistenan dapat membuat pengguna bingung dan ragu terhadap informasi tersebut.
6. Keandalan, informasi tersebut dapat dipertanggung jawabkan. Informasi yang dapat dipertanggung jawabkan adalah informasi yang berkualitas, mudah diakses kembali, dan dapat dipercaya.

2.4 Kualitas Layanan

2.4.1 Pengertian Kualitas Layanan

Menurut Stemvelt (2004) mengemukakan bahwa dalam konsep kualitas layanan, penting untuk memiliki perspektif yang komprehensif mengenai revolusi kualitas. Hal ini perlu dipikirkan dan dilaksanakan oleh penyedia layanan untuk merumuskan cara agar layanan yang diberikan kepada pengguna dapat memenuhi standar yang baik. Proses ini melibatkan uji coba, implementasi, dan evaluasi terhadap layanan yang disediakan. Dengan demikian, pelayanan yang berkualitas akan tercipta, yang pada gilirannya dapat memenuhi harapan pengguna dan meningkatkan kepuasan mereka.

Kualitas layanan adalah hal yang dipahami oleh pelanggan. Penilaian terhadap kualitas suatu jasa dilakukan oleh pelanggan berdasarkan gambaran yang ada dalam pikiran mereka. Apabila pelanggan merasa bahwa penyedia jasa tidak dapat memenuhi kebutuhan khusus mereka, mereka cenderung berpindah ke penyedia lain yang lebih mampu memberikan layanan yang lebih memuaskan (Ginting & Marlina, 2017)

Menurut DeLone & McLean (2016) mengartikan kualitas layanan sebagai tanggapan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, yang mencakup dukungan personal dalam memenuhi ekspektasi pengguna serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pengguna.

Kualitas layanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan melalui penyampaian yang sesuai, sehingga dapat memenuhi harapan mereka. Ini mencerminkan bagaimana pelanggan memandang layanan yang diterima, yang ukurannya ditentukan oleh pihak yang menikmati layanan tersebut.

2.4.2 Manfaat Kualitas Layanan

Kualitas baik dari suatu layanan menyediakan berbagai manfaat yang berarti bagi perusahaan dan pelanggan. Salah satu manfaat utamanya adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana pelanggan merasa dihargai dan puas atas pengalaman layanan yang diberikan. Hal ini berkontribusi pada terbentuknya loyalitas pelanggan yang berkelanjutan. Selain itu, kualitas layanan yang tinggi mampu membangun citra positif perusahaan dan memperkuat reputasi di mata publik. Dalam persaingan yang semakin kompetitif, kualitas layanan menjadi faktor pembeda yang dapat meningkatkan keunggulan bersaing. Pelayanan yang memuaskan juga mendorong peningkatan pendapatan, karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Kualitas layanan juga dapat mengurangi jumlah keluhan, sehingga perusahaan dapat menghemat biaya dalam penanganan masalah pelanggan.

2.4.3 Indikator Kualitas Layanan

Menurut DeLone & McLean (2016) menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dievaluasi melalui beberapa indikator, yaitu daya tanggap, akurasi, reliabilitas, kompetensi teknis, dan empati, sebagai berikut:

1. Daya tanggap, merujuk pada kemampuan layanan untuk memberikan respons yang cepat dan tanggap terhadap kebutuhan serta tujuan pengguna
2. Reliabilitas, menggambarkan tingkat keandalan layanan dalam beroperasi secara stabil tanpa mengalami gangguan atau kegagalan
3. Kompetensi teknis, mengacu pada keterampilan dan keahlian teknis dari penyedia layanan sistem informasi yang bertujuan untuk memberikan keyakinan kepada pengguna
4. Empati, merupakan kemampuan penyedia layanan dalam memahami kebutuhan, preferensi, dan pengalaman pengguna guna mengembangkan layanan berdasarkan masukan dari pengguna

Menurut Kotler & Keller (2018), terdapat lima indikator dalam mengukur kualitas layanan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*), merujuk pada kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai janji secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya
2. Ketanggapan (*responsiveness*), menggambarkan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan dengan cepat, serta ketersediaan mendengar dan menyelesaikan keluhan pelanggan

3. Jaminan (*assurance*), berkaitan dengan kemampuan, kesopanan, serta sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan dalam memberikan layanan
4. Empati (*empathy*), menunjukkan perhatian tulus dan bersifat personal yang diberikan kepada konsumen, termasuk upaya memahami kebutuhan dan keinginan mereka
5. Berwujud (*tangibles*), mengacu pada aspek fisik seperti fasilitas, peralatan, dan sarana lain yang digunakan untuk menunjang layanan kepada konsumen

2.5 Penelitian terdahulu

Tabel 2 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Suranto, 2022)	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna SAKTI pada KPPN Gorontalo	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial maupun simultan, ketiga variabel independen tersebut berkontribusi secara signifikan dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen (kepuasan pengguna). Artinya, peningkatan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan akan berdampak langsung pada peningkatan kepuasan pengguna
2	(Adelfi & Rahmah, 2023)	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi flip (studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani)	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas sistem berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi flip, kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi flip, kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi flip

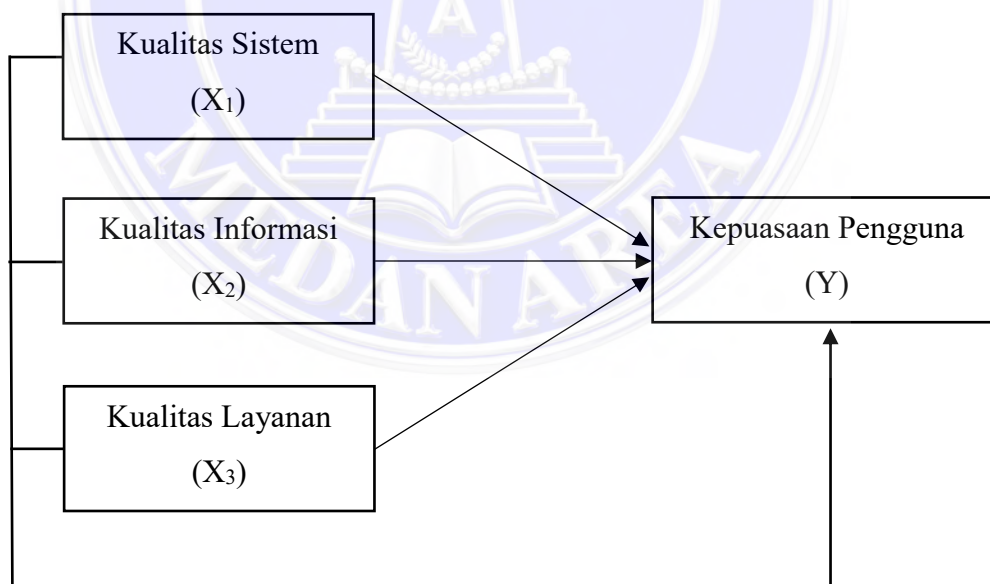
No	Nama Peneliti /Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
3	(Sari & Wijaksana, 2020)	Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi olx	Kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi olx, kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi flip, kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi olx.
4	Apriansi <i>et al.</i> (2023)	Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna <i>system application data processing at state electricity company</i> UPT Makasar	Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem tidak berpengaruh dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna SAP pada PT PLN (persero) UPT Makasar.
5	Pradipta <i>et al.</i> , (2024)	Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi aplikasi Jogja Smart Service (JSS) terhadap kepuasan pengguna pada masyarakat Yogyakarta	Kualitas sistem, kualitas informasi, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.
6	Satyadarma & Syamsudin, (2023)	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna <i>e-learning</i> di perguruan tinggi	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengguna.

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
7	Berlyanki <i>et al.</i> (2024)	Pengaruh kualitas sistem elektronik perpajakan, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak terhadap kepuasan pengguna (studi pada KPP Pratama Tangerang Timur)	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan, kepuasan pengguna	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial variabel kualitas sistem, kualitas layanan serta keamanan dan kerahasiaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan secara parsial variabel kualitas informasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, secara simultan menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, keamanan dan kerahasiaan informasi wajib pajak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.
8	Prasetya <i>et al.</i> (2023)	The Effect of Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Government of Kabupaten Malang	Information Quality, Service Quality, Usability Quality, User Satisfaction	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan yang signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara langsung maupun melalui kualitas kegunaan. Temuan ini menegaskan pentingnya pemerintah Kabupaten Malang untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan informasi dalam platform digitalnya guna meningkatkan kepuasan pengguna.
9	Rahman & Bharata (2023)	Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada PDAM Tirta Mahakan Cabang Kota Bangun	Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna	Hasil dari penelitian ini menunjukkan kepuasan pengguna dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh variabel kualitas sistem, kepuasan pengguna secara signifikan dan positif dipengaruhi oleh variabel kualitas informasi, kepuasan pengguna dipengaruhi secara negatif tetapi tidak signifikan oleh variabel kualitas layanan

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Hasil Penelitian
10	Achmadi & Siregar (2021)	The effect of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of E-Learning System	System quality, information quality, service quality, user satisfaction	Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

2.6 Kerangka Konseptual

Kerangka konsep adalah gambaran atau penjelasan yang menjelaskan hubungan antara variabel-variabel atau konsep-konsep yang akan diteliti dalam suatu penelitian. Kerangka konsep menyajikan bagaimana peneliti memandang hubungan antar variabel, baik secara teori yang mendasari penelitian tersebut. Berikut adalah kerangka konseptual dalam penelitian:



Gambar 2. 1
Kerangka Konsep

2.7 Hipotesis penelitian

Hipotesis merupakan respon sementara atau opini yang salah atau yang bukan pilihan hal tersebut karena respon baru berpijak pada teori yang relevan, akan tetapi opini harus dibuktikan atau diujikan (Sugiyono,2018). Maka hipotesis yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

H2 : Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

H3 : Kuaalitas layanan berpengaruh positif dan signifiikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

H4 : Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif yang didasarkan pada data numerik yang diperoleh melalui kuesioner. Metode penelitian kuantitatif berlandaskan pada filsafat politivisme dan digunakan untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian, dan analisis data dilakukan secara kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Silalas, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.2.2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian ini dilakukan mulai dari bulan Maret 2025 sampai dengan selesai. Berikut waktu penelitian yang direncanakan :

Tabel 3. 1
Rencana Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2025							2026		
		Mar	Apr-Jul	Ags	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Pengajuan Judul										
2	Penyusunan Proposal										
3	Seminar Proposal										
4	Pengumpulan Data										
5	Seminar Hasil										
6	Pengajuan Meja Hijau										
7	Sidang Meja Hijau										

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Menurut Sugiyono (2019), dalam suatu penelitian, penting untuk menetapkan objek yang akan diteliti serta menentukan siapa yang termasuk dalam populasi. Populasi merupakan kumpulan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian. Peneliti tidak selalu perlu meneliti seluruh anggota populasi karena hal tersebut dapat memakan waktu dan biaya yang besar. Oleh karena itu, agar penelitian dapat dilakukan secara efektif dan efisien, cukup dengan meneliti sebagian dari populasi yang disebut sampel.

Objek populasi yang akan diteliti adalah seluruh masyarakat di Kelurahan Silalas Kota Medan, jumlah tersebut didapat pada Badan Pusat Statistik Sumatera Utara tahun 2025, diketahui bahwa jumlah penduduk di Kelurahan Silalas sebanyak 8.155 jiwa

3.3.2. Sampel

Sampel merupakan bagian dari keseluruhan populasi yang memiliki karakteristik tertentu (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu metode non-random di mana peneliti menetapkan kriteria tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria yang ditetapkan meliputi :

1. Responden yang menggunakan aplikasi Grab minimal 1 kali pemesanan
2. Responden yang berdomisili di Kelurahan Silalas
3. Responden yang berusia 17 tahun keatas

Dengan jumlah populasi di Kelurahan Silalas yang berjumlah 8.155 jiwa, maka peneliti memutuskan menggunakan rumus slovin untuk menentukan ukursn sampel, yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan

n = Sampel

N = Jumlah populasi (8.155)

E = Batas kesalahan pada menetapkan sampel (10%)

$$n = \frac{8.155}{1 + 8.155(0,1)^2}$$

$$n = \frac{8.155}{1 + 81,55}$$

$$n = \frac{8.155}{82,55} = 98,8$$

n = 98,8 dibulatkan menjadi 99 responden

3.4. Definisi Operasional

Tabel 3. 2
Definisi Operasional

Variabel	Definisi	Indikator Variabel	Skala
Kepuasan Pengguna (Y)	Kepuasan pengguna didefinisikan sebagai tingkat di mana pengguna merasa puas dengan sistem informasi yang mereka gunakan, baik dari segi kemudahan penggunaan, manfaat yang diperoleh, maupun pengalaman secara keseluruhan (DeLone & McLean, 2003)	1. Efisiensi (<i>effeciency</i>) 2. Keefektivan (<i>effectiveness</i>) 3. Kepuasan (<i>satisfaction</i>) (DeLone & McLean, 2003)	<i>Likert</i>
Kualitas Sistem (X1)	Kualitas sistem merujuk pada kinerja sistem yang mencakup seberapa baik perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dalam sistem informasi dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Irawan & Wijaksana, 2020)	1. Kemudahan Pengguna (<i>usability</i>) 2. Keandalan sistem (<i>system reliability</i>) 3. Fitur sistem (<i>functionality</i>) 4. Kecepatan akses (<i>performance</i>) 5. Keamanan sistem (<i>security</i>) (Irawan & Wijaksana, 2020)	<i>Likert</i>

Variabel	Definisi	Indikator Variabel	Skala
Kualitas Informasi (X2)	Informasi yang berkualitas adalah data setelah ditransformasikan ke dalam bentuk dapat dipahami dan dapat digunakan sekarang juga oleh penerima informasi secara efektif dalam pengambilan keputusan disini dan sekarang atau nanti (Jogiyanto, 2009)	1. Akurasi 2. Ketepatan waktu 3. Relevansi 4. Kelengkapan (Jogiyanto, 2009)	<i>Likert</i>
Kualitas Layanan (X3)	Kualitas layanan sebagai tanggapan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi, yang mencakup dukungan personal dalam memenuhi ekspektasi pengguna serta memberikan solusi terhadap masalah yang dihadapi oleh pengguna (DeLone & McLean, 2016)	1. Daya tanggap 2. Reliabilitas 3. Kompetensi teknis 4. Empati (DeLone & McLean, 2016)	<i>Likert</i>

3.5. Skala Pengukuran Data

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*, dimana skala *Likert* digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Dalam penelitian ini, skala *Likert* yang diterapkan memiliki skor minimum 1 dan maksimum 5. Hal ini bertujuan untuk mengetahui dengan jelas jawaban responden, apakah mereka cenderung setuju atau tidak setuju. Dengan demikian, diharapkan hasil jawaban responden akan lebih relevan.

Tabel 3. 3
Skala Likert

No	Skala	Bobot
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4
3	Kurang Setuju	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Sugiyono, 2019

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuisisioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilaksanakan melalui serangkaian pertanyaan tertulis ke responden melalui google form. Responden

diwajibkan untuk mengisi kusioner secara mandiri, tidak melibatkan kehadiran langsung peneliti. Metode ini seringkali dipakai dalam penelitian kuantitatif karena dapat mencapai responden dalam jumlah besar dalam kurun waktu tidak terlampau panjang. Selain itu, bukanlah sulit bagi peneliti untuk mengompilkan serta menganalisisnya secara statistik. Bahkan demikian, kusioner pun mempunyai kerenggangan untuk menggali informasi yang bersifat subjektif serta mendalam

3.7. Jenis dan Sumber Data

3.7.1. Jenis Data

Jenis data penelitian ini menggunakan data kuantitatif berupa data dari penjawaban responden melalui kusioner yang diberikan melalui *google form* kemudian data hasilnya ditabulasi menjadi bentuk angka, kemudian data akan dianalisis menggunakan *stastical package for social sciences* (SPSS). Tujuannya perhitungan yang akurat serta mempermudah dalam pengelolaan data untuk menjadi sempurna.

3.7.2. Sumber Data

Dalam penlitian ini peneliti menggunakan dua sumber data yaitu sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumber atau objek penelitian. Teknik pengumpulan data primer dapat dilakukan melalui wawancara, kusioner, dan observasi, tergantung pada kebutuhan dan pendekatan penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dengan menggunakan kusioner sebagai

instrumen utama untuk menggali informasi dari responden secara sistematis dan terstruktur.

2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, yaitu bukan dari objek penelitian secara langsung, melainkan melalui sumber-sumber yang telah tersedia sebelumnya. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini meliputi buku, jurnal, serta referensi dari situs web yang relevan. Penggunaan data sekunder bertujuan untuk memperkuat landasan teori serta memberikan konteks terhadap data primer yang dikumpulkan

3.8. Uji Instrumen Penelitian

3.8.1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui konsistensi dan akurasi dari data yang dikumpulkan. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r Tabel dengan derajat signifikansi 5% dari *degree of freedom* (df) = $N-2$, di mana N adalah jumlah sampel. Hasil uji tersebut jika r hitung $>$ r Tabel, maka indikator atau pertanyaan tersebut dapat dikatakan valid, begitu sebaliknya jika r hitung $<$ r Tabel, maka indikator atau pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. Berdasarkan kusioner, survey diberikan kepada pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan, untuk menguji valid tidaknya seluruh pertanyaan yang digunakan dalam kusioner. Uji validitas akan dilakukan kepada 30 responden.

Tabel 3. 4
Uji Validitas 30 Responden

Variabel	Item Pernyataan	R-Hitung	R-Tabel	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	X1.1	0,774	0,361	Valid
	X1.2	0,523	0,361	Valid
	X1.3	0,815	0,361	Valid
	X1.4	0,652	0,361	Valid
	X1.5	0,585	0,361	Valid
	X1.6	0,516	0,361	Valid
	X1.7	0,766	0,361	Valid
	X1.8	0,697	0,361	Valid
	X1.9	0,561	0,361	Valid
	X1.10	0,559	0,361	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	0,588	0,361	Valid
	X2.2	0,770	0,361	Valid
	X2.3	0,611	0,361	Valid
	X2.4	0,723	0,361	Valid
	X2.5	0,729	0,361	Valid
	X2.6	0,662	0,361	Valid
	X2.7	0,595	0,361	Valid
	X2.8	0,592	0,361	Valid
Kualitas Layanan (X3)	X3.1	0,702	0,361	Valid
	X3.2	0,546	0,361	Valid
	X3.3	0,792	0,361	Valid
	X3.4	0,689	0,361	Valid
	X3.5	0,643	0,361	Valid
	X3.6	0,806	0,361	Valid
	X3.7	0,602	0,361	Valid
	X3.8	0,772	0,361	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	Y.1	0,646	0,361	Valid
	Y.2	0,663	0,361	Valid
	Y.3	0,771	0,361	Valid
	Y.4	0,671	0,361	Valid
	Y.5	0,689	0,361	Valid
	Y.6	0,658	0,361	Valid

Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan analisis uji validitas pada Tabel 3.4 diketahui bahwa variabel $r_{hitung} > r_{tabel}$ hal ini menunjukkan bahwa pernyataan diatas mampu mengukur variabel yang diukur atau semua pernyataan valid. Semua item pernyataan mampu

mengukur Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.

3.8.2. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas merupakan metode yang digunakan untuk menilai sejauh mana kuesioner dapat dipercaya dan diandalkan. Uji ini bertujuan untuk mengukur konsistensi hasil dari kusioner ketika digunakan berulang kali. Dalam penelitian ini, uji realibilitas dilakukan dengan menggunakan *Cronbach Alpha*. Kriteria pengambilan keputusan menyatakan bahwa jika koefisien *Cronbach Alpha* $> 0,6$ maka kusioner dianggap dapat dipercaya dan diandalkan. Sebaliknya, jika koefisien *Cronbach Alpha* $<$ dari 0,6 maaka kusioner tersebut tidak dapat dianggap terpercaya dan andal.

Tabel 3. 5
Uji Reabilitas 30 Responden

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Standar Reliabel	Keterangan
Kualitas Sistem (X1)	0,842	0,60	Reliabel
Kualitas Informasi (X2)	0,811	0,60	Reliabel
Kualitas Layanan (X3)	0,840	0,60	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,763	0,60	Reliabel

Sumber: hasil olah data SPSS (2025)

Berdasarkan analisis uji reliabilitas pada Tabel 3.5 dengan jumlah 30 responden dapat diketahui bahwa semua variabel memiliki nilai cronbach's alpha diatas 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa setiap variabel dinyatakan reliabel, dimana semua jawaban responden konsisten dalam pernyataan yang diberikan.

3.9. Uji Asumsi Klasik

3.9.1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menentukan apakah residual dalam model regresi mengikuti distribusi normal. Salah satu metode untuk mendeteksi distribusi

normalitas residual adalah melalui analisis grafik *Normal Probability Plot*, histogram dan uji statistik nonparametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S). Dalam analisis grafik, normalitas dapat diidentifikasi dengan mengamati penyebaran titik data pada sumbu diagonal grafik atau dengan memeriksa histogram residual. Untuk pengambilan keputusan dalam uji statistik parametrik *Kolmogorov-Smirnov* (K-S).

Berikut adalah kriteria yang digunakan :

- a. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data dianggap berdistribusi normal.
- b. Jika nilai signifikansi kurang dari 0,05 maka data dianggap tidak berdistribusi normal.

3.9.2. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas digunakan untuk mengetahui adanya korelasi antara variabel – variabel independen di dalam model regresi. Jika ada korelasi, maka terjadi multikolineritas. Regresi yang baik seharusnya tidak ada korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidak ada korelasi antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolineritas terlihat dari hasil SPSS dengan pedoman nilai *Tolerance* > 0,1 dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) < 10,00. Pada umumnya, bila VIF lebih dari 10 maka variabel bebas mengalami gejala multikolineritas dengan variabel bebas lainnya.

3.9.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah ketidaksamaan variasi dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Model regresi yang baik adalah model regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas

dilakukan menggunakan grafik *scatterplot*. Dalam uji ini, grafik *scatterplot* dibuat dengan memetakan nilai residual terhadap nilai prediksi atau variabel independen. Jika titik-titik pada grafik tersebar secara acak tanpa pola tertentu, maka asumsi model dianggap terpenuhi.

3.10. Teknik Analisis Data

3.10.1. Analisis Statistika Deskriptif

Statistik deskriptif adalah metode statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan menjelaskan atau menggambarkan data yang telah dikumpulkan sebagaimana adanya, tanpa bertujuan menarik kesimpulan yang berlaku secara umum.

3.10.2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda merupakan teknik statistik yang digunakan untuk menilai pengaruh simultan dari dua atau lebih variabel independen yaitu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap variabel dependen yaitu, kepuasan pengguna. Proses analisis ini umumnya dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik seperti SPSS. Berikut regresi linear berganda yang digunakan :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel Dependen (Kepuasan Pengguna)

X₁ = Variabel Independen (Kualitas Sistem)

X₂ = Variabel Independen (Kualitas Informasi)

X₃ = Variabel Independen (Kualitas Layanan)

α = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien Regresi

e = Standart Error

3.10.3. Uji Hipotesis

3.10.3.1. Uji t (Uji Parsial)

Uji t, atau disebut juga uji parsial, digunakan untuk menguji apakah masing-masing variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Dalam analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, uji t dapat digunakan untuk menilai pengaruh masing-masing variabel bebas secara terpisah.

Pelaksanaan uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai t_{hitung} dengan t_{Tabel} atau dengan mengamati tingkat signifikansi. Umumnya, penelitian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% (0,05). Kriteria pengambilan keputusan terhadap hipotesis adalah sebagai berikut :

- a. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis ditolak, yang berarti variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima, yang berarti variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

3.10.3.2. Uji F (Uji Simultan)

Uji f atau uji simultan adalah yang digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Analisis mengenai pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan

kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna. Uji f digunakan untuk menilai apakah kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara simultan mempengaruhi kepuasan pengguna.

Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{Tabel} , atau berdasarkan tingkat signifikansi yang telah ditentukan. Ketentuannya dijelaskan secara berikut :

- a. Jika $f_{hitung} > f_{Tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti terdapat pengaruh secara signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.
- b. Jika $f_{hitung} < f_{Tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak, yang berarti tidak terdapat pengaruh signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

3.10.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) merupakan ukuran yang menunjukkan presentase kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Semakin tinggi nilai adjusted R^2 , semakin kuat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai adjusted R^2 bernilai negatif, maka dianggap sebagai 0. Nilai R^2 yang mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel independen mampu memberikan hampir seluruh informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel dependen. Sebaliknya, jika R^2 bernilai 0, berarti variabel independen tidak memiliki kemampuan untuk menjelaskan variabel dependen.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan.
2. Variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan.
3. Variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan.
4. Variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Grab di Kelurahan Silalas Medan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem

Berdasarkan hasil penelitian, Grab disarankan untuk meningkatkan stabilitas dan keandalan sistem aplikasi, khususnya dalam mengurangi gangguan teknis, mempercepat waktu loading, serta meningkatkan kecepatan pencarian driver.

2. Kualitas informasi

Grab disarankan untuk terus meningkatkan akurasi dan konsistensi informasi yang ditampilkan dalam aplikasi, terutama terkait estimasi waktu kedatangan driver dan durasi perjalanan. Penyajian informasi tarif, jarak, dan detail driver perlu dijaga agar tetap jelas, relevan, dan sesuai dengan kondisi aktual, sehingga pengguna dapat mengambil keputusan dengan lebih tepat dan merasa yakin terhadap layanan yang digunakan.

3. Kualitas layanan

Grab disarankan untuk meningkatkan konsistensi kualitas layanan, terutama dalam meminimalkan pembatalan sepihak oleh driver dan meningkatkan responsivitas terhadap keluhan pengguna. Grab juga perlu memberikan pelatihan berkelanjutan kepada driver terkait profesionalisme, komunikasi, dan sikap pelayanan agar kualitas interaksi antara driver dan pengguna tetap terjaga dengan baik.

4. Kepuasan pengguna

Grab disarankan untuk terus mengembangkan fitur dan layanan yang berorientasikan pada kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan pengguna. Selain itu, pemanfaatan umpan balik pengguna melalui rating dan ulasan perlu dioptimalkan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan, sehingga kepuasan dan loyalitas pengguna dapat terus meningkat.

5. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti berikutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, seperti kepercayaan, persepsi harga, citra merek, atau loyalitas pengguna, agar hasil penelitian menjadi menyeluruh. Penelitian dapat diperluas pada wilayah yang berbeda atau pada aplikasi digital lainnya untuk memperoleh perbandingan hasil yang lebih luas.

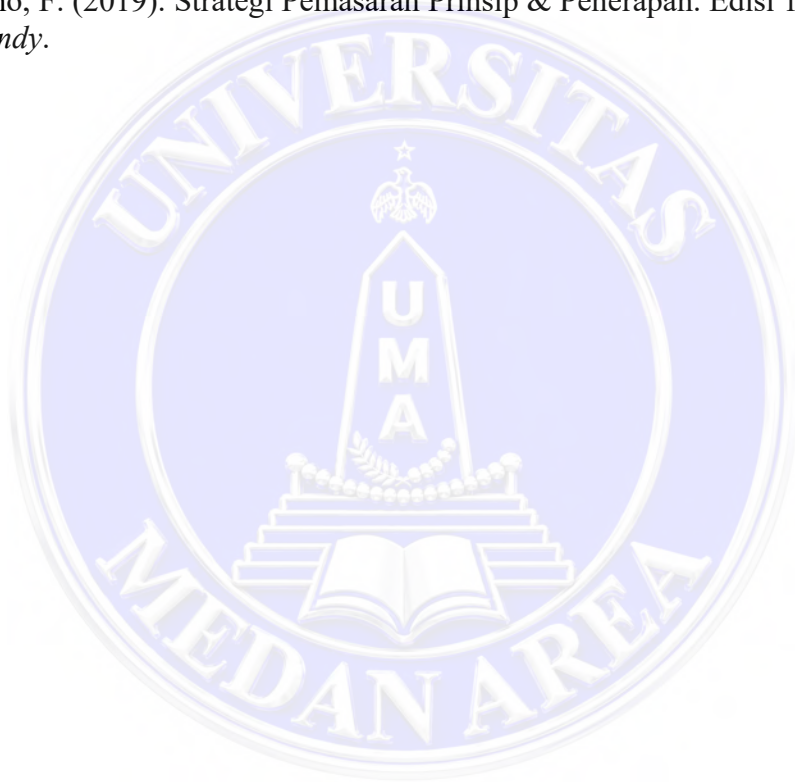


DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, A., & Siregar, A. O. (2021). The effect of system quality, information quality and service quality on user satisfaction of e-learning system. *The International Journal of Business Review (The Jobs Review)*, 4(2), 103–120.
- Adelfi, F., & Rahmah, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 1076–1089. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6292>
- Apryansi, Sapiri, M., & Syamsuddin, I. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna SAP (System Application And Product In Data Processing) Pada PT PLN (Persero) UPT Makassar. *Journal of Accounting, Finance and Sharia Accounting*, 1(2), 73–77.
- Berlyanki, Z. M., Ristiyana, R., & Mulatsih, S. N. (2024). *Pengaruh Kualitas Sistem Elektronik Perpajakan, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Keamanan Dan Kerahasiaan Informasi Wajib Pajak Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Kpp Pratama Tangerang Timur)*. 30(1), 43–62.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of Management Information Systems*, 19(4), 9–30.
- DeLone, W. H., & McLean, E. R. (2016). Information systems success measurement. *Foundations and Trends in Information Systems*, 2(1), 1–116.
- Ginting, D. B., & Marlina, M. R. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Manfaat terhadap Kepuasan Pengguna Fasilitas E-Filling (Studi Kasus : Wajib Pajak KPP Pratama Pondok Gede). *Media Informatika*, 16(1), 20–31.
- Hartiwi, L. I. A. I., & Rokhayati, H. (2023). *Analisis kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada sistem aplikasi keuangan tingkat instansi satuan kerja*. 20(1), 18–37.
- Hidayatullah, S., Prasetya, D. A., Purnomo, D. A., & Rachmawati, I. K. (2023). *HOT FIT Model Pengembangan Sistem Informasi*. uwais inspirasi indonesia.
- Irawan, A., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 3848–3860.
- Isnaeningsih, H. N., & Fitriati, A. (2021). *The influence Quality of information , Sistem Quality and Service Quality on Satisfaction and User Performace*. 12(2). <https://doi.org/10.18196/mb.v12i2.11185>
- Jogiyanto. (2009). *Sistem teknologi informasi* (3rd ed.). Andi Publisher.

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Manajemen Pemasaran (Edisi 12 Jilid 1 & 2 ed.)*. Pearson Education.
- Nugroho, A. A., Astuti, D. S. P., & Kristianto, D. (2018). Pengaruh Teknologi Informasi, Kemampuan Teknik Pemakai, Dukungan Manajemen Puncak Dan Kompleksitas Tugas Terhadap Kinerja Sistem Informasi Akuntansi. *Jurnal Akuntansi Dan Sistem Teknologi Informasi*, 14(4).
- Pradipta, K. W., Desi, Y. P., & Khuntari, D. (2024). Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi dan Komunikasi Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Aplikasi Jogja Smart Services (JSS) Terhadap Kepuasan Pengguna Pada Masyarakat Yogyakarta The Influence of System Quality and Information Quality of The Jog. *Jurnal Ilmiah Manajemen Informasi Dan Komunikasi*, 8(1), 45–57.
- Prasetya, D. A., Sari, A. P., Riyantoko, P. A., & Fahrudin, T. M. (2023). The Effect of Information Quality and Service Quality on User Satisfaction of the Government of Kabupaten Malang. *TIERS Information Technology Journal*, 4(1), 32–42. <https://doi.org/10.38043/tiers.v4i1.4328>
- Purwanto, & Pawirosumarto, S. (2017). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap penggunaan sistem e-learning di program pascasarjana universitas mercu buana. *Jurnal Manajemen*, 21(2), 282–305.
- Rahman, A., & Bharata, W. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Pada PDAM Tirta Mahakan Cabang Kota Bangun. *Jurnal Pendidikan, Sains Sosial, Dan Agama*, 9(2), 55–61.
- Robyardi, E., Sinarti, T., Mulyani, A., & DhikaFitra Ananda, D. A. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jasa Grab Di Kota Palembang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(2), 219–235.
- Sari, N., & Wijaksana, T. I. (2020). Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi OLX. *E-Proceeding of Management*, 7(2), 6520–6536.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin. (2023a). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50.
- Satyadarma, M. F., & Syamsudin, S. (2023b). Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna e-learning di Perguruan Tinggi. *Bulletin of Educational Management and Innovation*, 1(1), 37–50.
- Siagian, S. P. (2018). *Manajemen strategik*. Bumi Aksara.

- Stemvelt, R. C. (2004). *Perception of Service Quality*. Allyn and Bacon.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Penerbit Alfabeta.
- Suranto. (2022). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 1(5), 1044–1055.
- Tanjung, A. A. H., Else, Satria, M. S., & Elvari, S. (2022). The Effect Of Product Quality And Service Quality On Consumer Satisfaction And Repurchase Interest (Study At Starbucks). *Indonesian Marketing Journal*, 2(2), 100–119.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan. Edisi 1. *Yogyakarta. Andy*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

Assalamualikum Wr. Wb

Kusioner ini disusun sebagai bagian dari proses penyusunan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kelurahan Silalas”**. Tujuan pra survey ini untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan kriteria penelitian.

Seluruh data dan informasi yang diberikan akan dijaga rahasianya dan hanya digunakan untuk kepentingan akademik dalam penyusunan skripsi. qTerimakasih atas ketersediaan anda meluangkan waktu untuk mengisi kusioner ini.

Petunjuk Pengisian :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (SS)

Identitas Responden :

1. Jenis kelamin : ☐ Laki-laki
☐ Perempuan
2. Pekerjaan : ☐ Mahasiswa
☐ Pegawai Negeri
☐ Karyawan Swasta
☐ Ibu Rumah Tangga
☐ Tidak Bekerja

3. Usia : ☐ 17-23
☐ 24-29
☐ 30-35
☐ >35
4. Penghasilan : ☐ Kurang Dari Rp 1 Juta
☐ Rp 1 Juta - Rp 3 Juta
☐ Rp 3 Juta - Rp 5 Juta
☐ Rp 5 Juta – Rp 7 Juta
☐ Lebih Dari Rp 7 Juta

Pernyataan Penelitian :

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
Variabel Kepuasan Pengguna (Y)						
1	Saya dapat memesan layanan Grab dengan cepat tanpa proses yang rumit					
2	Aplikasi Grab mempersingkat waktu saya dalam mencari transportasi					
3	Fitur-fitur di aplikasi Grab mempermudah saya menemukan layanan yang saya butuhkan					
4	Grab memberikan solusi transportasi yang sesuai dengan kebutuhan saya					
5	Layanan Grab memenuhi harapan saya sebagai pengguna					
6	Saya akan merekomendasikan aplikasi Grab kepada teman saya					
Variabel Kualitas Sistem (X1)						
7	Tampilan aplikasi Grab memudahkan saya menemukan menu yang saya perlukan					
8	Saya merasa mudah memahami cara menggunakan aplikasi Grab					
9	Aplikasi Grab jarang mengalami gangguan atau eror saat digunakan					
10	Sistem Grab dapat diandalkan untuk memproses pesanan saya dengan benar					
11	Saya merasa fitur Grab lengkap untuk membantu aktivitas transportasi saya					
12	Fitur-fitur Grab bekerja baik sesuai dengan fungsinya					
13	Aplikasi Grab dapat diakses dengan cepat tanpa loading lama					
14	Proses pencarian driver pada aplikasi Grab berlangsung dalam waktu yang singkat					
15	Sistem Grab menjaga kerahasiaan data pengguna dengan baik					

No	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
16	Saya merasa aman memberikan informasi pribadi di aplikasi Grab					
Variabel Kualitas Informasi (X2)						
17	Informasi tarif perjalanan yang ditampilkan di aplikasi Grab sesuai dengan biaya yang dibayarkan					
18	Informasi jarak dan estimasi waktu perjalanan pada aplikasi Grab sesuai kondisi sebenarnya					
19	Saya mendapatkan notifikasi dari aplikasi Grab tepat pada waktunya					
20	Estimasi waktu driver pada aplikasi Grab sesuai dengan kenyataan					
21	Aplikasi Grab hanya menampilkan informasi yang penting dan diperlukan untuk perjalanan saya					
22	Informasi yang ditampilkan aplikasi Grab sesuai dengan kebutuhan saya					
23	Aplikasi Grab menyediakan informasi lengkap tentang detail driver					
24	Semua informasi yang saya butuhkan untuk memesan layanan Grab tersedia di aplikasi					
Kualitas Layanan (X3)						
25	Grab memberikan solusi dengan cepat jika terjadi masalah dalam pemesanan					
26	Driver Grab sigap menanggapi permintaan penjemputan					
27	Saya jarang mengalami pembatalan sepihak dari pihak driver Grab					
28	Grab konsisten memberikan layanan sesuai yang dijanjikan					
29	Driver Grab mampu menavigasi rute perjalanan dengan lancar					
30	Layanan Grab dijalankan oleh tenaga yang berpengalaman dan profesional					
31	Driver Grab bersikap ramah dan peduli terhadap kebutuhan saya					
32	Driver Grab mau mendengarkan arahan saya dengan baik					

Lampiran 2 : Data Sampel 30 Responden Uji Instrumen

No	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Total Y
1	4	4	4	3	4	4	23
2	4	4	5	4	4	4	25
3	5	4	4	4	5	4	26
4	5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	5	4	29
6	4	5	5	5	5	5	29
7	4	5	3	5	3	4	24
8	1	4	3	3	4	4	19
9	3	5	4	4	5	4	25
10	4	4	3	3	4	2	20
11	5	4	4	5	4	5	27
12	4	4	4	4	5	5	26
13	5	5	5	4	5	3	27
14	5	4	5	5	4	4	27
15	5	5	4	5	4	4	27
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	4	5	5	29
18	5	3	4	4	3	2	21
19	4	4	4	5	4	4	25
20	5	4	4	5	4	4	26
21	3	4	3	4	3	4	21
22	4	5	4	4	5	4	26
23	5	4	4	4	5	5	27
24	5	5	5	5	5	5	30
25	4	5	4	4	5	5	27
26	4	5	5	4	5	5	28
27	5	4	4	5	4	5	27
28	4	3	4	4	3	4	22
29	4	4	5	4	4	4	25
30	5	5	5	5	5	5	30

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total X1
1	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	39
2	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	36
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
4	5	5	4	4	4	5	4	4	3	3	41
5	5	5	4	4	5	5	4	4	5	2	43
6	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	44
7	4	5	3	4	4	5	3	3	4	4	39
8	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	35
9	5	4	2	4	5	4	4	3	4	5	40
10	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	36
11	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45
12	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total X1
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
14	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	41
15	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	5	5	5	5	5	4	3	3	4	44
18	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	42
19	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	41
20	4	5	3	4	5	4	3	4	4	3	39
21	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	37
22	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
23	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	33
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
26	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
27	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
28	5	5	4	4	5	4	4	4	5	4	44
29	3	4	2	3	3	4	2	3	4	3	31
30	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	42

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	Total.X2
1	4	3	4	3	4	4	4	4	30
2	4	3	3	3	4	4	4	4	29
3	4	4	4	4	4	5	5	4	34
4	5	5	5	5	5	4	5	4	38
5	4	3	4	3	4	4	4	5	31
6	4	4	4	4	4	5	5	5	35
7	4	3	4	4	5	4	5	4	33
8	3	4	4	5	4	4	3	4	31
9	4	5	3	4	5	4	5	3	33
10	5	4	3	2	4	4	4	4	30
11	4	4	5	4	4	5	4	4	34
12	4	4	4	4	4	4	5	4	33
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	4	3	4	4	5	4	34
15	5	4	4	3	4	4	4	4	32
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	4	4	4	4	4	3	4	31
18	5	4	4	3	4	5	4	4	33
19	5	5	5	5	4	4	5	4	37
20	5	4	4	4	4	5	3	4	33
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	4	4	5	3	4	4	4	5	33
23	5	4	5	4	4	4	4	4	34
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	4	3	4	4	4	4	4	4	31

26	5	5	4	5	4	4	5	5	37
27	4	5	4	5	4	4	5	4	35
28	5	4	5	4	4	5	4	4	35
29	5	4	2	3	4	4	4	4	30
30	3	3	4	3	2	2	4	3	24

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total.X3
1	4	3	4	5	4	4	4	4	32
2	4	4	3	4	4	4	4	4	31
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	3	1	4	4	4	4	4	28
5	4	4	4	4	5	4	4	4	33
6	4	4	4	5	4	4	4	4	33
7	3	4	2	4	5	4	5	4	31
8	3	5	2	2	2	2	4	3	23
9	3	4	2	4	5	4	5	4	31
10	4	4	3	4	4	4	4	4	31
11	4	4	5	5	4	4	4	5	35
12	4	4	4	5	3	5	4	5	34
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	3	4	3	4	4	3	2	4	27
15	3	5	4	4	4	4	5	5	34
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40
17	4	3	2	4	3	4	3	3	26
18	4	3	4	4	4	3	4	5	31
19	4	3	3	4	3	4	4	4	29
20	3	4	4	4	5	4	4	4	32
21	4	4	4	4	4	4	3	4	31
22	3	4	4	3	5	4	3	3	29
23	3	4	3	4	5	5	5	5	34
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40
25	4	4	4	4	4	4	4	4	32
26	5	5	4	5	5	5	4	4	37
27	5	4	5	4	4	5	4	5	36
28	4	4	4	4	5	4	4	5	34
29	3	4	2	4	3	4	4	4	28
30	5	5	5	4	5	5	5	5	39

Lampiran 3: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Respoonden

Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y)

		Correlations						
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL.Y
Y.1	Pearson Correlation	1	,126	,526**	,570**	,201	,097	,646**
	Sig. (2-tailed)		,509	,003	,001	,287	,611	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.2	Pearson Correlation	,126	1	,385*	,336	,624**	,386*	,663**
	Sig. (2-tailed)	,509		,036	,070	,000	,035	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.3	Pearson Correlation	,526**	,385*	1	,402*	,514**	,334	,771**
	Sig. (2-tailed)	,003	,036		,027	,004	,071	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.4	Pearson Correlation	,570**	,336	,402*	1	,049	,389*	,671**
	Sig. (2-tailed)	,001	,070	,027		,797	,034	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.5	Pearson Correlation	,201	,624**	,514**	,049	1	,482**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,287	,000	,004	,797		,007	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
Y.6	Pearson Correlation	,097	,386*	,334	,389*	,482**	1	,658**
	Sig. (2-tailed)	,611	,035	,071	,034	,007		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL.Y	Pearson Correlation	,646**	,663**	,771**	,671**	,689**	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kualitas Sistem (X1)

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total X1
X1.1	Pearson Correlation	1	,533**	,684**	,547**	,456*	,281	,536**	,357	,433*	,330	,774**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000	,002	,011	,132	,002	,053	,017	,075	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.2	Pearson Correlation	,533**	1	,490**	,246	,308	,226	,302	,161	,271	,093	,523**
	Sig. (2-tailed)	,002		,006	,190	,098	,230	,105	,396	,148	,626	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.3	Pearson Correlation	,684**	,490**	1	,608**	,431*	,266	,530**	,506**	,387*	,312	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,006		,000	,017	,155	,003	,004	,035	,093	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

X1.4	Pearson Correlation	,547**	,246	,608**	1	,568**	,184	,334	,371*	,160	,326	,652**
	Sig. (2-tailed)	,002	,190	,000		,001	,331	,071	,044	,398	,079	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.5	Pearson Correlation	,456*	,308	,431*	,568**	1	,139	,251	,391*	,139	,238	,585**
	Sig. (2-tailed)	,011	,098	,017	,001		,463	,180	,032	,464	,205	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.6	Pearson Correlation	,281	,226	,266	,184	,139	1	,573**	,327	,140	,076	,516**
	Sig. (2-tailed)	,132	,230	,155	,331	,463		,001	,078	,462	,691	,003
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.7	Pearson Correlation	,536**	,302	,530**	,334	,251	,573**	1	,439*	,363*	,444*	,766**
	Sig. (2-tailed)	,002	,105	,003	,071	,180	,001		,015	,048	,014	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.8	Pearson Correlation	,357	,161	,506**	,371*	,391*	,327	,439*	1	,413*	,373*	,697**
	Sig. (2-tailed)	,053	,396	,004	,044	,032	,078	,015		,023	,042	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.9	Pearson Correlation	,433*	,271	,387*	,160	,139	,140	,363*	,413*	1	,372*	,561**
	Sig. (2-tailed)	,017	,148	,035	,398	,464	,462	,048	,023		,043	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X1.10	Pearson Correlation	,330	,093	,312	,326	,238	,076	,444*	,373*	,372*	1	,559**
	Sig. (2-tailed)	,075	,626	,093	,079	,205	,691	,014	,042	,043		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTA L.X1	Pearson Correlation	,774**	,523**	,815**	,652**	,585**	,516**	,766**	,697**	,561**	,559**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,003	,000	,000	,001	,003	,000	,000	,001	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kualitas Informasi (X2)

Correlations

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	TOTAL.X2
X2.1 Pearson Correlation	1	,530**	,182	,079	,427*	,461*	,252	,314	,588**
Sig. (2-tailed)		,003	,335	,679	,019	,010	,179	,091	,001
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.2 Pearson Correlation	,530**	1	,305	,590**	,475**	,333	,513**	,228	,770**
Sig. (2-tailed)	,003		,101	,001	,008	,072	,004	,225	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.3 Pearson Correlation	,182	,305	1	,525**	,204	,307	,191	,386*	,611**
Sig. (2-tailed)	,335	,101		,003	,280	,099	,313	,035	,000
N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.4 Pearson Correlation	,079	,590**	,525**	1	,457*	,306	,371*	,269	,723**

	Sig. (2-tailed)	,679	,001	,003		,011	,100	,044	,150	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.5	Pearson Correlation	,427*	,475**	,204	,457*	1	,585**	,426*	,379*	,729**
	Sig. (2-tailed)	,019	,008	,280	,011		,001	,019	,039	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.6	Pearson Correlation	,461*	,333	,307	,306	,585**	1	,139	,502**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,010	,072	,099	,100	,001		,464	,005	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.7	Pearson Correlation	,252	,513**	,191	,371*	,426*	,139	1	,229	,595**
	Sig. (2-tailed)	,179	,004	,313	,044	,019	,464		,223	,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X2.8	Pearson Correlation	,314	,228	,386*	,269	,379*	,502**	,229	1	,592**
	Sig. (2-tailed)	,091	,225	,035	,150	,039	,005	,223		,001
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL.X2	Pearson Correlation	,588**	,770**	,611**	,723**	,729**	,662**	,595**	,592**	1
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,001	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Kualitas Layanan (X3)

Correlations

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	TOTAL.X3
X3.1	Pearson Correlation	1	,242	,607**	,561**	,217	,597**	,224	,439*	,702**
	Sig. (2-tailed)		,197	,000	,001	,250	,000	,233	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.2	Pearson Correlation	,242	1	,431*	,055	,308	,295	,439*	,292	,546**
	Sig. (2-tailed)	,197		,018	,771	,098	,113	,015	,117	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.3	Pearson Correlation	,607**	,431*	1	,483**	,404*	,487**	,185	,597**	,792**
	Sig. (2-tailed)	,000	,018		,007	,027	,006	,329	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.4	Pearson Correlation	,561**	,055	,483**	1	,331	,651**	,262	,555**	,689**
	Sig. (2-tailed)	,001	,771	,007		,074	,000	,162	,001	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.5	Pearson Correlation	,217	,308	,404*	,331	1	,515**	,385*	,362*	,643**

	Sig. (2-tailed)	,250	,098	,027	,074		,004	,036	,050	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.6	Pearson Correlation	,597**	,295	,487**	,651**	,515**	1	,469**	,548**	,806**
	Sig. (2-tailed)	,000	,113	,006	,000	,004		,009	,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.7	Pearson Correlation	,224	,439*	,185	,262	,385*	,469**	1	,545**	,602**
	Sig. (2-tailed)	,233	,015	,329	,162	,036	,009		,002	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X3.8	Pearson Correlation	,439*	,292	,597**	,555**	,362*	,548**	,545**	1	,772**
	Sig. (2-tailed)	,015	,117	,000	,001	,050	,002	,002		,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30
TOTAL.X3	Pearson Correlation	,702**	,546**	,792**	,689**	,643**	,806**	,602**	,772**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,763	6

Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (X1)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,842	10

Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,811	8

Uji Reliabilitas Kualitas layanan (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	8

Lampiran 4: Tabulasi Data Uji Instrumen

No	Kepuasan Pengguna (Y)						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
1	4	4	4	4	4	4	24
2	4	4	5	5	4	4	26
3	5	4	4	4	5	4	26
4	5	5	5	5	4	4	28
5	5	5	5	5	5	4	29
6	4	5	5	5	5	5	29
7	4	5	4	5	3	4	25
8	1	4	5	5	5	4	24
9	3	5	4	4	5	4	25
10	4	4	4	4	4	4	24
11	5	4	4	5	4	5	27
12	4	4	4	4	5	5	26
13	5	5	5	4	5	3	27
14	5	4	5	5	4	4	27
15	5	5	4	5	4	4	27
16	5	5	5	5	5	5	30
17	5	5	5	4	5	5	29
18	5	3	4	4	3	4	23
19	4	4	4	5	4	4	25
20	5	4	4	5	4	4	26
21	4	4	4	4	4	4	24
22	4	5	4	4	5	4	26
23	5	4	4	4	5	5	27
24	5	5	5	5	5	5	30
25	4	5	4	4	4	5	26
26	4	5	5	4	5	5	28
27	5	4	4	5	4	5	27
28	4	4	4	4	4	4	24
29	4	4	5	4	4	4	25
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	4	4	4	4	5	26
32	4	5	4	4	4	4	25
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	3	4	4	5	5	25
35	4	4	5	5	4	4	26
36	5	5	4	5	4	4	27
37	5	5	5	5	3	4	27
38	4	5	5	4	5	5	28
39	4	4	4	5	4	5	26
40	5	4	3	5	4	4	25
41	4	5	3	4	3	3	22
42	4	5	5	4	3	4	25
43	5	4	4	4	4	4	25
44	4	4	4	4	4	4	24

No	Kepuasan Pengguna (Y)						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
45	5	5	5	5	4	4	28
46	4	5	3	5	3	4	24
47	4	4	3	4	3	3	21
48	5	5	4	5	4	4	27
49	5	5	4	4	4	5	27
50	5	5	5	4	5	5	29
51	5	4	4	5	4	5	27
52	4	4	5	4	5	4	26
53	4	4	5	4	4	4	25
54	4	5	5	4	4	5	27
55	5	4	4	5	4	5	27
56	5	5	5	4	4	5	28
57	4	5	5	4	4	4	26
58	4	4	5	4	5	4	26
59	5	5	5	5	4	4	28
60	4	4	5	4	5	5	27
61	4	4	5	5	4	4	26
62	4	5	4	4	4	4	25
63	4	5	4	5	4	4	26
64	4	4	4	5	3	3	23
65	4	4	3	4	4	2	21
66	4	5	4	5	5	5	28
67	5	4	5	4	4	4	26
68	5	5	5	5	5	4	29
69	4	4	4	5	4	5	26
70	4	5	4	4	4	5	26
71	5	5	5	4	4	3	26
72	4	4	5	4	4	3	24
73	5	5	5	5	5	5	30
74	5	4	5	4	4	5	27
75	4	5	5	4	3	3	24
76	5	4	4	5	4	5	27
77	4	4	4	4	4	3	23
78	4	4	4	4	4	4	24
79	4	4	3	5	4	5	25
80	4	4	4	4	4	4	24
81	5	4	4	5	4	4	26
82	5	5	5	5	4	4	28
83	5	5	4	5	4	4	27
84	4	4	5	5	4	4	26
85	4	4	5	4	5	3	25
86	5	4	3	5	4	5	26
87	5	4	4	5	4	5	27
88	4	4	5	5	4	5	27
89	4	5	4	5	3	4	25
90	5	5	5	4	4	5	28

No	Kepuasan Pengguna (Y)						Total Y
	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	
91	4	4	5	5	4	4	26
92	5	5	4	4	4	4	26
93	4	5	4	4	4	4	25
94	1	1	4	4	3	4	17
95	4	5	5	5	4	4	27
96	4	5	5	4	4	4	26
97	5	3	4	4	2	4	22
98	4	4	3	5	4	5	25
99	4	4	4	5	4	5	26

No	Kualitas Sistem (X1)										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
1	5	5	3	4	4	4	4	3	4	3	39
2	4	5	4	4	4	4	4	3	4	3	39
3	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
4	4	4	5	4	4	5	4	4	3	3	40
5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	2	45
6	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
7	4	5	5	4	4	5	3	3	4	4	41
8	4	4	4	5	5	2	2	3	3	3	35
9	5	4	2	4	5	4	4	3	4	5	40
10	4	4	2	4	4	4	2	4	4	4	36
11	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	45
12	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	43
13	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	48
14	4	5	3	4	4	5	5	3	4	4	41
15	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	44
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
17	5	5	5	5	5	5	4	3	3	3	43
18	5	5	5	4	4	4	3	3	5	4	42
19	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	41
20	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	40
21	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
22	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	36
23	4	4	2	4	4	4	3	1	4	3	33
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39
26	5	4	5	4	4	5	5	4	5	4	45
27	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	45
28	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	42
29	3	4	2	4	4	4	2	3	4	4	34
30	5	5	4	4	4	3	4	3	5	5	42
31	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
32	4	5	4	4	4	4	5	4	4	4	42
33	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	44

No	Kualitas Sistem (X1)										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
34	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	42
35	5	5	4	5	5	5	4	4	5	4	46
36	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	46
37	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4	41
38	4	3	3	5	5	4	3	3	5	4	39
39	5	4	3	4	4	4	2	4	4	5	39
40	3	5	3	4	4	5	3	4	4	2	37
41	4	5	3	5	3	4	3	3	4	5	39
42	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	37
43	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	39
44	4	4	3	4	4	4	5	5	4	2	39
45	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	37
46	2	4	2	4	3	4	2	4	5	4	34
47	3	4	2	4	5	4	2	5	4	4	37
48	5	4	4	5	5	4	5	3	4	3	42
49	4	5	5	4	4	5	4	4	5	5	45
50	4	4	3	3	5	5	5	5	2	3	39
51	4	4	4	3	4	5	4	3	5	5	41
52	4	5	3	4	5	4	4	3	4	4	40
53	5	4	4	4	5	4	5	3	4	2	40
54	2	2	2	4	4	5	3	3	4	4	33
55	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	44
56	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
57	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	40
58	3	3	4	4	3	4	3	3	4	3	34
59	5	3	4	5	5	4	4	4	5	5	44
60	4	5	4	4	4	5	5	4	5	4	44
61	4	5	4	4	5	5	4	4	5	5	45
62	4	5	3	4	4	4	3	4	3	3	37
63	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
64	4	4	2	4	3	3	3	2	4	4	33
65	2	4	2	4	4	3	2	1	4	4	30
66	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	44
67	5	5	4	5	4	4	3	4	4	4	42
68	4	5	3	5	5	5	3	3	4	4	41
69	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
70	5	5	3	4	4	5	3	4	4	4	41
71	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	37
72	4	5	4	4	5	5	5	4	4	4	44
73	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
74	4	5	5	5	4	5	4	3	4	4	43
75	4	5	4	4	4	4	5	5	4	3	42
76	4	5	3	4	5	5	3	4	5	5	43
77	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	34
78	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	38
79	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	39

No	Kualitas Sistem (X1)										Total X1
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	
80	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	38
81	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	41
82	5	5	2	3	5	4	5	4	4	4	41
83	5	5	4	4	4	3	3	4	4	4	40
84	5	5	5	4	4	5	4	5	4	2	43
85	4	4	5	3	4	4	4	5	5	4	42
86	4	5	5	4	4	5	4	3	4	4	42
87	4	3	3	4	4	5	3	3	5	5	39
88	5	4	4	4	4	5	3	3	4	4	40
89	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	41
90	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	42
91	4	5	2	4	5	4	2	4	3	2	35
92	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39
93	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	44
94	4	2	1	4	5	4	4	4	4	4	36
95	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	45
96	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	43
97	5	2	4	2	3	4	2	3	4	5	34
98	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	39
99	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38

No	Kualitas Informasi (X2)								Totalx2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
1	4	3	4	4	3	5	4	4	31
2	4	3	3	3	4	5	5	4	31
3	4	5	4	4	4	5	5	4	35
4	5	5	5	5	5	4	5	4	38
5	4	3	4	3	4	4	4	5	31
6	4	4	4	4	4	5	5	5	35
7	4	3	4	4	5	4	5	4	33
8	3	4	4	5	4	4	3	4	31
9	4	5	3	4	5	4	5	3	33
10	5	4	3	2	4	4	4	4	30
11	5	4	5	4	4	5	4	4	35
12	4	4	4	4	4	4	5	4	33
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40
14	5	5	4	3	4	4	5	4	34
15	5	4	4	3	4	4	4	4	32
16	4	5	5	4	3	5	5	5	36
17	4	4	4	4	4	4	3	4	31
18	5	4	4	3	4	5	4	4	33
19	5	5	5	5	4	4	5	4	37
20	5	4	4	4	4	5	3	4	33
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32

No	Kualitas Informasi (X2)								Totalx2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
22	4	4	5	3	4	4	4	5	33
23	5	4	5	4	4	4	4	4	34
24	5	4	4	5	5	3	5	5	36
25	4	3	4	4	4	4	4	4	31
26	5	5	4	5	4	4	5	5	37
27	4	5	4	5	4	4	5	4	35
28	5	4	5	4	4	5	4	4	35
29	5	4	2	3	4	4	4	4	30
30	5	5	4	3	5	4	4	5	35
31	4	5	4	4	5	4	5	4	35
32	4	5	5	4	4	4	4	4	34
33	4	5	5	3	4	4	5	4	34
34	5	4	4	3	4	4	5	4	33
35	4	4	5	5	5	4	4	5	36
36	5	5	4	4	4	5	4	5	36
37	5	4	4	3	4	4	3	5	32
38	4	4	5	3	5	5	4	5	35
39	5	4	5	3	5	5	4	5	36
40	5	5	4	5	4	4	5	4	36
41	2	4	3	2	4	4	3	4	26
42	4	4	5	3	4	4	5	4	33
43	5	5	4	4	4	4	4	4	34
44	4	4	5	5	4	3	5	4	34
45	4	5	4	3	4	5	5	4	34
46	5	4	3	4	5	4	4	3	32
47	4	4	3	3	4	4	4	5	31
48	5	4	5	4	5	5	4	5	37
49	4	5	4	4	5	5	4	4	35
50	5	4	4	4	4	4	4	4	33
51	5	4	5	4	5	5	3	4	35
52	5	3	2	3	4	5	4	5	31
53	4	2	4	3	4	4	4	4	29
54	4	3	4	4	3	4	5	5	32
55	5	4	4	5	4	4	5	4	35
56	5	4	4	5	5	5	4	5	37
57	5	4	5	4	4	5	5	3	35
58	4	3	4	5	5	4	4	4	33
59	5	5	4	4	3	5	4	5	35
60	5	4	4	4	5	5	4	4	35
61	4	4	5	4	4	5	4	5	35
62	4	4	4	5	4	5	4	4	34
63	5	5	4	4	5	5	4	3	35
64	4	5	4	4	5	4	4	3	33
65	5	4	3	5	4	5	3	4	33
66	5	3	5	4	5	5	4	4	35
67	4	4	3	4	4	4	5	5	33

No	Kualitas Informasi (X2)								Totalx2
	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	X2.7	X2.8	
68	4	4	4	4	5	5	5	5	36
69	4	3	4	3	5	4	4	4	31
70	4	4	3	2	3	4	5	4	29
71	4	4	4	3	4	4	4	4	31
72	5	4	4	4	4	4	4	4	33
73	5	5	5	5	5	5	5	5	40
74	5	4	4	4	2	5	4	4	32
75	5	5	5	4	4	4	3	4	34
76	4	5	3	4	4	5	5	5	35
77	4	4	4	3	3	3	4	4	29
78	4	3	4	4	4	3	3	4	29
79	4	4	3	5	4	4	4	4	32
80	4	4	4	4	4	4	4	4	32
81	4	5	5	4	3	4	4	4	33
82	5	4	4	4	5	5	3	4	34
83	4	4	4	5	4	5	4	5	35
84	5	5	5	4	4	4	4	4	35
85	5	3	3	4	4	3	3	4	29
86	5	3	3	2	4	5	4	4	30
87	4	5	4	4	5	4	4	3	33
88	5	4	5	4	5	4	4	4	35
89	5	4	5	4	4	3	4	4	33
90	5	4	4	5	5	4	4	4	35
91	4	5	3	4	3	5	4	4	32
92	4	5	5	4	4	3	5	5	35
93	5	4	5	4	4	4	5	4	35
94	4	5	3	3	3	4	4	4	30
95	5	4	4	4	5	5	4	5	36
96	5	4	4	4	5	5	4	5	36
97	4	4	3	5	2	4	3	5	30
98	4	4	3	5	4	4	4	4	32
99	4	3	4	3	5	4	4	4	31

No	Kualtas Layanan (X3)								Totalx3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
1	4	3	4	5	4	4	5	5	34
2	4	4	3	4	4	4	4	5	32
3	4	5	5	4	3	4	4	5	34
4	4	4	2	3	5	4	4	4	30
5	4	5	4	4	5	4	4	4	34
6	4	4	4	5	4	4	4	4	33
7	3	4	2	4	5	4	5	4	31
8	5	5	5	5	5	5	5	5	40
9	5	5	4	3	4	4	5	4	34

No	Kualtas Layanan (X3)								Totalx3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
10	5	4	4	3	4	4	4	4	32
11	5	5	5	5	5	5	5	5	40
12	4	4	4	4	4	4	3	4	31
13	5	4	4	3	4	5	4	4	33
14	5	5	5	5	4	4	5	4	37
15	5	4	4	4	4	5	3	4	33
16	4	4	4	4	4	4	4	4	32
17	4	4	5	3	4	4	4	5	33
18	5	4	5	4	4	4	4	4	34
19	4	4	4	5	5	5	4	4	35
20	5	5	5	5	4	5	5	5	39
21	5	3	4	4	5	5	3	4	33
22	4	4	5	5	5	4	4	4	35
23	5	5	5	5	5	5	5	5	40
24	5	5	5	5	5	4	3	3	35
25	5	5	4	4	4	3	3	5	33
26	4	3	4	5	5	4	4	4	33
27	5	3	4	5	4	3	4	4	32
28	4	3	4	4	4	4	3	4	30
29	4	3	3	4	3	3	4	4	28
30	5	5	5	4	5	5	5	5	39
31	4	5	4	5	4	4	5	4	35
32	4	4	4	4	5	4	4	4	33
33	4	4	4	4	4	4	4	4	32
34	3	4	5	4	3	4	4	4	31
35	4	5	5	4	5	4	4	5	36
36	4	5	5	5	4	4	4	5	36
37	4	4	3	5	5	5	5	5	36
38	5	5	3	4	5	4	4	4	34
39	4	5	3	4	5	5	4	5	35
40	4	5	2	5	4	4	5	4	33
41	4	5	4	4	4	4	4	4	33
42	5	4	4	4	4	5	4	4	34
43	5	5	5	5	5	5	5	5	40
44	4	5	4	5	4	4	4	4	34
45	4	5	5	4	5	4	4	4	35
46	5	4	4	4	4	4	4	4	33
47	4	4	4	4	3	4	4	5	32
48	4	4	5	4	4	4	3	4	32
49	5	5	5	5	5	5	5	5	40
50	5	4	4	4	4	5	4	5	35
51	4	5	4	4	4	4	5	5	35
52	4	4	4	4	4	4	4	5	33
53	4	3	4	4	5	5	4	4	33
54	4	4	5	5	4	4	4	5	35
55	5	4	4	4	5	4	5	5	36

No	Kualtas Layanan (X3)								Totalx3
	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	
56	4	5	5	4	5	5	3	4	35
57	2	3	2	4	4	4	4	4	27
58	4	4	5	4	5	4	4	4	34
59	5	4	4	5	5	5	4	5	37
60	4	4	5	4	4	4	5	4	34
61	4	4	5	4	5	4	5	4	35
62	4	4	5	4	4	4	5	5	35
63	4	5	4	4	4	4	4	5	34
64	3	4	2	4	5	4	5	4	31
65	3	5	2	2	2	2	4	3	23
66	3	4	2	4	5	4	5	4	31
67	4	4	3	4	4	4	4	4	31
68	4	4	5	5	4	4	4	5	35
69	4	4	4	5	3	5	4	5	34
70	5	5	5	5	5	5	5	5	40
71	3	4	3	4	4	3	2	4	27
72	3	5	4	4	4	4	5	5	34
73	5	5	5	4	4	5	5	5	38
74	4	3	5	5	5	5	5	3	35
75	4	3	5	5	5	4	5	5	36
76	4	5	5	4	4	4	4	4	34
77	3	4	5	3	4	5	5	4	33
78	4	4	4	3	3	3	3	4	28
79	3	4	4	3	4	4	4	3	29
80	3	4	5	4	3	3	4	5	31
81	5	5	4	3	4	4	4	5	34
82	4	4	4	3	4	4	5	4	32
83	5	5	5	2	3	5	4	4	33
84	4	4	5	5	5	4	4	4	35
85	4	4	3	4	4	3	4	4	30
86	3	4	5	5	4	5	4	4	34
87	5	4	3	5	4	5	4	5	35
88	4	5	4	5	4	4	4	5	35
89	4	5	4	4	3	4	5	4	33
90	4	4	5	5	4	4	4	4	34
91	4	3	4	3	5	4	4	5	32
92	4	5	4	4	3	5	4	4	33
93	5	5	4	4	4	5	5	5	37
94	4	3	3	3	4	4	3	3	27
95	5	4	4	5	5	4	4	5	36
96	5	4	4	5	5	4	4	5	36
97	2	3	5	2	4	3	5	5	29
98	4	3	5	4	4	4	4	5	33
99	3	4	3	5	4	4	4	5	32

Lampiran 5: Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

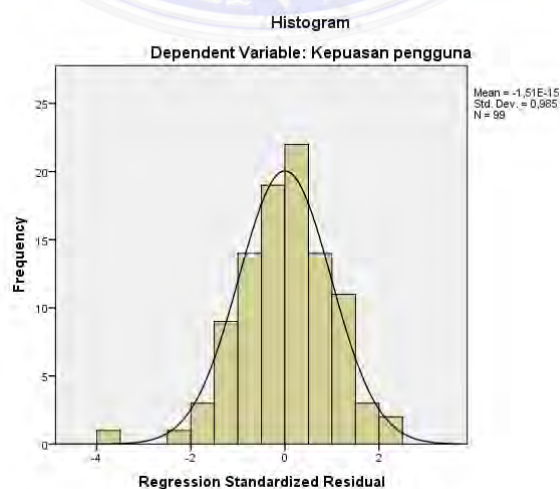
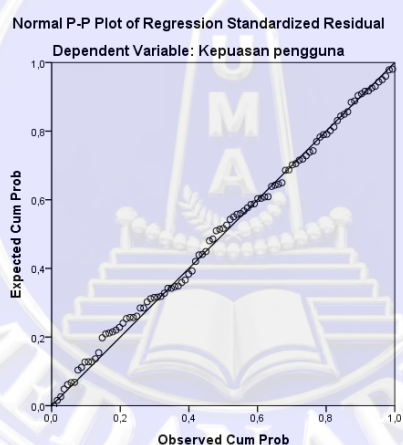
		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,57915796
Most Extreme Differences	Absolute	,054
	Positive	,030
	Negative	-,054
Test Statistic		,054
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

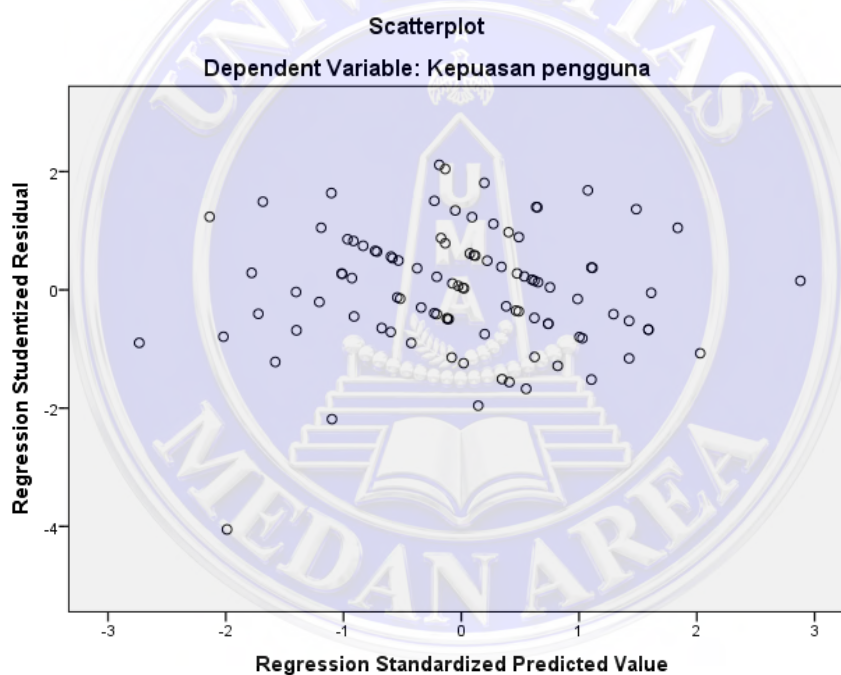


Uji Multikolonieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	5,804	2,578		2,251	,027		
Kualitas sistem	,176	,050	,335	3,524	,001	,681	1,469
Kualitas informasi	,230	,080	,271	2,881	,005	,695	1,439
Kualitas layanan	,156	,057	,229	2,763	,007	,893	1,120

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Uji Heteroskedastisitas



Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,804	2,578		2,251	,027
Kualitas sistem	,176	,050	,335	3,524	,001
Kualitas informasi	,230	,080	,271	2,881	,005
Kualitas layanan	,156	,057	,229	2,763	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Lampiran 6: Uji Hipotesis

Uji Signifikan Parsial (Uji-T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	5,804	2,578		2,251	,027
Kualitas sistem	,176	,050	,335	3,524	,001
Kualitas informasi	,230	,080	,271	2,881	,005
Kualitas layanan	,156	,057	,229	2,763	,007

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Uji Signifikan Simultan (Uji F)

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	174,119	3	58,040	22,562	,000 ^b
Residual	244,387	95	2,572		
Total	418,505	98			

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas layanan, Kualitas informasi, Kualitas sistem

Uji determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,645 ^a	,416	,398	1,604

a. Predictors: (Constant), Kualitas layanan, Kualitas informasi, Kualitas sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan pengguna

Lampiran 7: Surat Pengantar riset



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 42402994, Medan 20122
Website: www.ekonomi.uma.ac.id E-Mail: ekonomi@uma.ac.id

Medan, 10 September 2025

Nomor : 2915/FEB/01.1/IX/2025
Lamp. : -
Perihal : Surat Pengantar Izin Riset

Kepada Yth,
Bapak/Ibu
Pimpinan Badan Riset dan Inovasi
Daerah Kota Medan
di –
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami berharap Bapak/Ibu berkenan memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami untuk melaksanakan pengambilan data penelitian di lingkungan Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan sebagai bagian dari penyusunan tugas akhir. Adapun data diri mahasiswa yang dimaksud adalah sebagai berikut:

Nama : M. Haivan Helmi
NPM : 228320019
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Mahasiswa tersebut akan melaksanakan penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Kelurahan Silalas Medan" Kegiatan pengumpulan data akan berlangsung di Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan. Penelitian ini bersifat akademik dan ditujukan untuk penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat kelulusan program Sarjana Manajemen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami sangat mengharapkan dukungan Bapak/Ibu dalam memfasilitasi proses pengambilan data yang diperlukan. Selain itu, apabila proses penelitian telah selesai, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menerbitkan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa yang bersangkutan telah menyelesaikan kegiatan pengumpulan data di Kelurahan Silalas Medan.

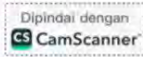
Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerja sama yang baik, kami ucapkan terima kasih.

A.n Dekan,
Kepala Bidang Minat Bakat dan
Inovasi Program Studi Manajemen



A.n Dekan, M.Si


Dipindai dengan CamScanner


Dipindai dengan
CS CamScanner

Lampiran 8: Surat Izin Riset



PEMERINTAH KOTA MEDAN
BADAN RISET DAN INOVASI DAERAH
 Jalan Jenderal Besar A. H. Nasution Nomor 32 Medan Kode Pos 20143
 Telepon (061) 7873439 Faksimile (061) 7873314
 Laman <https://brida.medan.go.id>, Pos-el brida@medan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 000.9/3879

DASAR : 1. Peraturan Daerah Kota Medan Nomor : 8 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kota Medan.
 2. Peraturan Walikota Medan Nomor : 97 Tahun 2022, tanggal 30 Desember 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan.

MENIMBANG : Surat dari Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area Nomor 2915/FEB/01.1/IX/2025 Tanggal 10 September 2025 Perihal surat pengantar izin riset.

NAMA : M.Haivan Helmi
NIM : 228320019
PROGRAM STUDI : Manajemen
JUDUL : "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab di Kelurahan Silalasan Medan"
LOKASI : Kelurahan Silalasan Kecamatan Medan Barat Kota Medan
LAMANYA : 2 (dua) bulan
PENANGGUNG JAWAB : Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area

Melakukan Riset, dengan ketentuan sebagai berikut :

- Sebelum melakukan Riset terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Perangkat Daerah lokasi Yang ditetapkan.
- Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Riset .
- Tidak dibenarkan melakukan Riset atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah ditetapkan.
- Hasil Riset diserahkan kepada Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan selambat lambatnya 2 (dua) bulan setelah Riset dalam bentuk *softcopy* atau melalui Email (brida@medan.go.id).
- Surat Keterangan Riset dinyatakan batal apabila pemegang surat keterangan tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
- Surat Keterangan Riset ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : Medan
 Pada Tanggal : 12 September 2025



Ditandatangani secara elektronik oleh :
 Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah,
 Benny Iskandar, ST, MT
 Pembina Utama Muda (IV/c)
 NIP 197404292000031008

Tembusan :

- Wali Kota Medan.
- Camat Medan Barat Kota Medan.
- Lurah Silalasan Kecamatan Medan Barat Kota Medan.
- Kepala Bidang Minat Bakat dan Inovasi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Medan Area.



- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik, menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR-E
 - UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

Lampiran 9: Surat Selesai Riset



PEMERINTAH KOTA MEDAN KECAMATAN MEDAN BARAT KELURAHAN SILALAS

Jalan Kelapa Nomor 5, Medan Barat, Medan, Sumatera Utara, 20114
Laman silalas.medan.go.id

SURAT KETERANGAN RISET

Sehubungan dengan Surat Kepala Badan Riset dan Inovasi Daerah nomor : 000.9/3879 tanggal 12 September 2025 tentang Izin melakukan Riset atau aktivitas lainnya di Kelurahan Silalas Kecamatan Medan Barat Kota Medan, maka kami Lurah Kelurahan Silalas menerangkan bahwa :

Nama : M. Haivan Helmi
NIM : 228320019
Prog. Studi : Manajemen

Benar telah melakukan Riset selama 2 (dua) bulan di Kelurahan Silalas Kecamatan Medan Barat dengan judul “ Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Grab Di Kelurahan Silalas Medan “.

Demikian surat keterangan ini dikeluarkan untuk dapat dipergunakan seperlunya.

KEPALA KELURAHAN SILALAS
KECAMATAN MEDAN BARAT

ERWIN MUNTJE, S.T., MM, MPA
NIP.19770523 2610011 012.