

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN YANG
DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN DALAM BERBELANJA
ONLINE**

AZZAHRAH PUTRI HAYKAL

1707618066



Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI S1 PENDIDIKAN

BISNIS FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2022

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND
SERVICE QUALITY ON CONSUMER LOYALTY MEDIATED BY CONSUMER
SATISFACTION IN ONLINE SHOPPING***

AZZAHRAH PUTRI HAYKAL

1707618066



This thesis is prepared to meet one of the requirements for obtaining a Bachelor of Education Degree at the Faculty of Economics, State University of Jakarta

S1 BUSINESS EDUCATION STUDY PROGRAM,

FACULTY OF ECONOMICS,

STATE UNIVERSITY OF JAKARTA

2022

ABSTRAK

AZZAHRAH PUTRI HAYKAL. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja *Online*. Skripsi. Jakarta. Program Studi Pendidikan Bisnis. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta. 2022

Penelitian ini bertujuan untuk 1) untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan konsumen, 2) untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan konsumen, 3) untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, 4) untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap loyalitas konsumen, 5) untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan konsumen, 6) untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, 7) untuk menguji pengaruh kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen, 8) untuk menguji pengaruh kualitas sistem terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, 9) untuk menguji pengaruh kualitas informasi terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen, 10) untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen. Metode pengumpulan data menggunakan survei dengan instrument berupa kuesioner. Sampel penelitian ini adalah minimal 125 responden. Data yang diperoleh dari kuesioner kemudian dianalisis dengan menggunakan program SPSS dan SmartPLS. Hasil pengujian hipotesis pada penelitian ini menunjukkan sembilan hipotesis memiliki pengaruh positif signifikan, sedangkan satu hipotesis tidak memiliki pengaruh positif signifikan.

Kata kunci: Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, Kepuasan Konsumen, Loyalitas Konsumen, SmartPLS

ABSTRACT

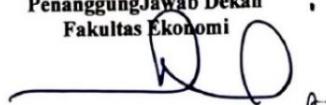
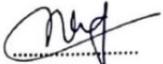
AZZAHRAH PUTRI HAYKAL. *The Effect of System Quality, Information Quality, and Service Quality on Consumer Loyalty Mediated by Consumer Satisfaction in Online Shopping.* Thesis. Jakarta. Business Education Study Program. Faculty of Economics. State University of Jakarta.

This study aims to 1) examine the effect of system quality on customer satisfaction, 2) examine the effect of information quality on customer satisfaction, 3) examine the effect of service quality on customer satisfaction, 4) examine the effect of system quality on customer loyalty, 5) to test the effect of information quality on customer satisfaction, 6) to test the effect of service quality on customer satisfaction, 7) to test the effect of customer satisfaction on customer loyalty, 8) to test the effect of system quality on customer loyalty through customer satisfaction, 9) to test the effect of information quality on consumer loyalty through customer satisfaction, 10) to test the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction. The data collection method uses a survey with an instrument in the form of a questionnaire. The sample of this research is at least 125 respondents. The data obtained from the questionnaires were then analyzed using the SPSS and SmartPLS programs. The results of testing the hypotheses in this study showed that nine hypotheses had a significant positive effect, while one hypothesis did not have a significant positive effect.

Keyword: System Quality, Information Quality, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, SmartPLS

Lembar Pengesahan

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI			
Penanggung Jawab Dekan Fakultas Ekonomi			
 Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1.	<u>Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd</u> NIP. 199302202019032022 (Ketua Penguji)		6 - 02 - 2023
2.	<u>Dr. Osly Usman, M.Bus</u> NIP. 197401152008011008 (Penguji 1)		8 - 02 - 2023
3.	<u>Shandy Aditya, BIB, MPBS</u> NIP. 198404082019031003 (Penguji 2)		8 - 02 - 2023
4.	<u>Ika Febrilia, SE, MM</u> NIP. 198702092015042001 (Pembimbing 1)		6 - 02 - 2023
5.	<u>Terryllina Arvinta Monoarfa, SE., MM</u> NIDN 0002038107 (Pembimbing 2)		6 - 02 - 2023
<p>Nama : Azzahrah Putri Haykal No. Registrasi : 1707618066 Program Studi : Pendidikan Bisnis Tanggal Lulus : 21 Desember 2022</p>			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12

- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

Lembar Orisinalitas

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana baik di Universitas Negeri Jakarta maupun Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana yang telah diperoleh serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 6 Februari 2023

Yang membuat pernyataan



Azzahran Putri Haykal

NIM. 1707618066

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Konsumen Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Konsumen Dalam Berbelanja *Online*”, sebagai salah satu syarat untuk mendapat gelar Sarjana pada Jurusan Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan bantuan, bimbingan, dan nasihat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
2. Nadya Fadillah F, S.Pd., M.Pd. sebagai Ketua Program Studi Pendidikan Bisnis, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta.
3. Ika Febrilia, SE, M.M. sebagai Dosen Pembimbing I Skripsi
4. Terrylina Arvinta Monoarfa, SE., MM sebagai Dosen Pembimbing II Skripsi.
5. Orangtua yang selalu mendukung serta memberikan semangat ketika sedang menyusun skripsi ini.
6. Teman-teman pendidikan bisnis 2018 serta lainnya yang selalu memberikan saran serta dorongan semangat untuk bisa menyelesaikan skripsi ini.