

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA OJEK ONLINE**
(Studi Kasus Pada PT. Pasifik Properti Centra)

SKRIPSI
Program Studi Akuntansi



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2021

**THE EFFECT OF INFORMATION SYSTEM QUALITY, PRICE
AND SERVICE QUALITY ON ONLINE OBJECT USER
SATISFACTION**

(Case Study of PT. Pasifik Properti Centra)

SKRIPSI

Accounting Study Program



FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

JAKARTA

2021

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI, HARGA DAN
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
JASA OJEK ONLINE**

(Studi Kasus Pada PT. Pasifik Properti Centra)

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA AKUNTANSI**



OLEH :

REZKY ADITHIYA PUTRA

041502503125083

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS SATYA NEGARA INDONESIA

JAKARTA

2021

**THE EFFECT OF INFORMATION SYSTEM QUALITY, PRICE
AND SERVICE QUALITY ON ONLINE OBJECT USER
SATISFACTION**

(Case Study of PT. Pasifik Properti Centra)

SKRIPSI

*Submitted As One Of The Requirement To Obtain A Degree
BACHELOR OF ACCOUNTING*



BY:

REZKY ADITHIYA PUTRA

041502503125083

FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS

SATYA NEGARA INDONESIA UNIVERSITY

JAKARTA

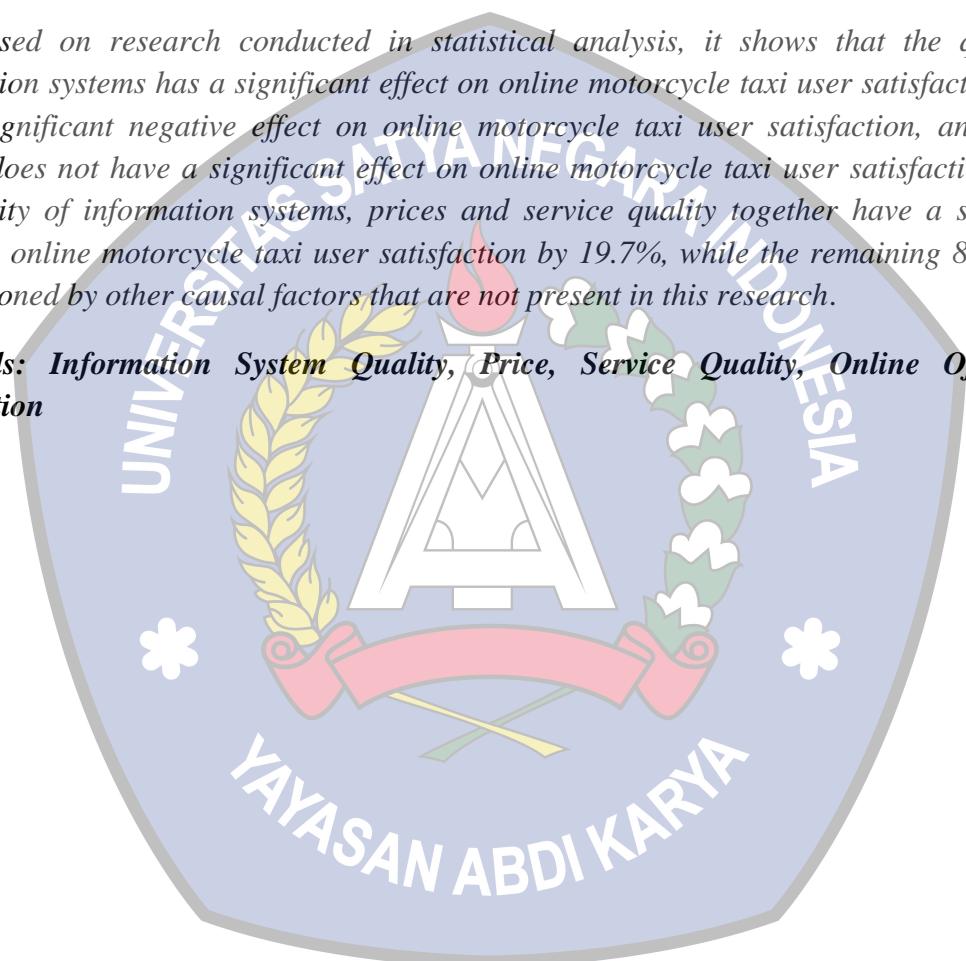
2021

ABSTRAK

The purpose of this research was to determine the effect of information system quality, price, and service quality on online motorcycle taxi user satisfaction. The population used in this research are employees who work at PT. Pacific Property Centra. The data obtained in this research through a questionnaire filled out by 84 respondents. The sampling technique uses Probability Sampling. The data analysis method used in this research with the help of SPSS version 22.

Based on research conducted in statistical analysis, it shows that the quality of information systems has a significant effect on online motorcycle taxi user satisfaction, price has a significant negative effect on online motorcycle taxi user satisfaction, and service quality does not have a significant effect on online motorcycle taxi user satisfaction. While the quality of information systems, prices and service quality together have a significant effect on online motorcycle taxi user satisfaction by 19.7%, while the remaining 80.3% can be mentioned by other causal factors that are not present in this research.

Keywords: *Information System Quality, Price, Service Quality, Online Ojek User Satisfaction*



ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem informasi, harga, dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna ojek online. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah karyawan yang bekerja di PT. Pasifik Properti Centra. Data yang diperoleh dalam penelitian ini melalui kuesioner yang diisi oleh 84 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan *Probability Sampling*. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan bantuan SPSS versi 22.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ojek online, harga berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan pengguna ojek online, serta kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ojek online. Sedangkan kualitas sistem informasi, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna ojek online sebesar 19,7%, sedangkan sisanya 80,3% dapat disebutkan oleh faktor-faktor penyebab lainnya yang tidak terdapat pada penelitian ini.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi, Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengguna Ojek Online