

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI
RESERVASI KAMAR HOTEL SECARA
ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
(STUDI PADA MAHASISWA PENGGUNA TRAVELOKA DI KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

MUSTIKA HERLAMBAK
125030800111015



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

PROGRAM STUDI PARIWISATA

MALANG

2017

MOTTO

If people are trying to bring you down, it only means that you are above them

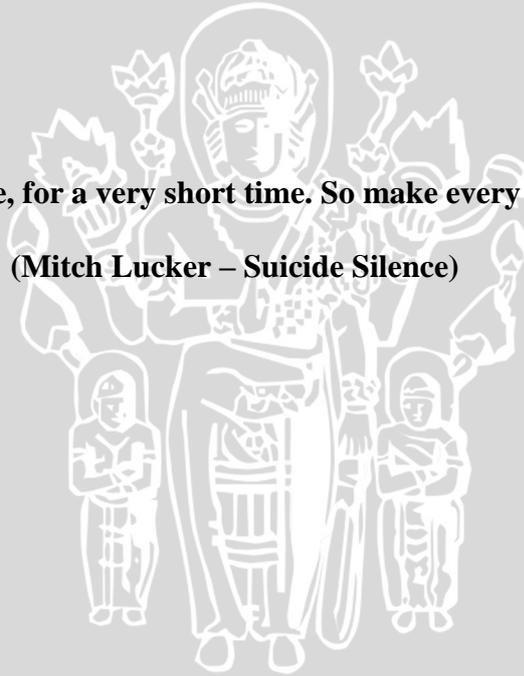
(Oliver Sykes – Bring Me The Horizon)

No one is you, and that is your power

(Dave Grohl – Foo Fighters)

You only live once, for a very short time. So make every second divine

(Mitch Lucker – Suicide Silence)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel
Secara *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna

Disusun oleh : Mustika Herlambang

NIM : 125030800111015

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Pariwisata

Konsentrasi/Minat : Perhotelan

Malang, 23 November 2016

Komisi Pembimbing
Ketua



Dr. Rivadi, M.Si
NIP. 196006082006041002

Anggota



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MAP
NIP. 197705022002121003

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Senin

Tanggal : 19 Desember 2016

Jam : 08.00

Skripsi atas nama : Mustika Herlambang

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Traveloka di Kota Malang)

Dan dinyatakan lulus

Ketua



Drs. Rivadi, M.Si
NIP. 196006082006041002

Ketua



Saiful Rahman Yuniarto, S.Sos, MAB
NIP. 197606212002121011

Anggota



Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, MLAP
NIP. 197705022002121003

Anggota



Brillvanes Sahawiri, S.AB, MBA
NIP. 012018312281001

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan pasal 70.

Malang, 1 Desember 2016



Nama : Mustika Herlambang

NIM : 125030800111015

RINGKASAN

Mustika Herlambang, 2016, **Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Traveloka di Kota Malang)**. Drs. Riyadi, M.Si, Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, M.AP

Sistem informasi merupakan komponen yang sangat penting untuk mendukung fungsi dan kegiatan operasional dalam suatu organisasi atau perusahaan. Sistem informasi saat ini telah banyak digunakan pada berbagai bidang usaha, salah satunya usaha akomodasi perhotelan. Berbicara tentang perhotelan, maka tidak lepas dari kegiatan reservasi kamar hotel. Reservasi akan berjalan efektif dan efisien apabila didukung dengan adanya kualitas sistem informasi yang baik. Kualitas sistem informasi yang baik dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik. Ketiga aspek tersebut dapat mempengaruhi kepuasan dari pengguna sistem informasi. Kepuasan pengguna dapat diperoleh melalui evaluasi persepsi terhadap hasil yang didapatkan setelah menggunakan sistem informasi. Maka dari itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh 1) Variabel kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, 2) Variabel kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna, dan 3) Variabel kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pengguna.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Objek penelitian ini adalah pengguna Traveloka di Kota Malang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling* dengan menggunakan rumus Machin dan Champbell dan mendapatkan sampel sebanyak 113 responden. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data adalah dengan menyebarkan kuisioner kepada pengguna Traveloka di Kota Malang. Metode analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, dan analisis regresi linier berganda.

Hipotesis pertama pada penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis kedua yaitu kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis ketiga yaitu kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hipotesis keempat yaitu kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Secara parsial, kualitas informasi dan kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: Sistem reservasi kamar hotel secara *online*, kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan elektronik, dan kepuasan pengguna.

SUMMARY

Mustika Herlambang. 2016. *The Effect of Hotel Room's Reservation Information System Quality by Online on User Satisfaction (Study on Traveloka University Student Users in Malang City)*. Thesis. 1) Drs. Riyadi, M.Si. 2) Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos., M.AP.

Information system is the very important component for supporting the function and operational activity at an organization or company. Information system has been used at many business fields now, one of it is hotel accomodation. Talking about hospitality, it must be unseparated from the activity of the hotel room's reservation. A reservation activity will be running well (effective and efficient) if it is supported by a good quality of information system. A good quality of information system can be seen from three aspects, such as system quality, information quality, and electronic service quality. Those aspects can effect the information system's user satisfaction. The user satisfaction can be reached by evaluate perception about the feedback after using information system. Therefore, this research was conducted to know the effect of: 1) the system quality variable on user satisfaction, 2) The information quality variable on user satisfaction, and 3) The electronic service quality variable on user satisfaction.

This research using explanatory research, with quantitative approach. The research's object are Traveloka users in Malang City. Researcher use purposive sampling with the formula from Machin and Champbell and got 113 respondents. The method of the data collection was spreading some questionnaires on Traveloka users in Malang City. The analysis method which was used are description analysis and multiple linear regression analysis.

The first hypothesis in this reserach was the system quality, information quality, and electronic service quality are simultaniously effect on user satisfaction. The second hypothesis was the system of quality is the effect on user satisfaction. The third hypothesis was the information quality is the effect on the user satisfacion. The forth hypothesis was the electronic service quality is the effect on user satisfaction. The result of this research shows that the system quality, information quality, and electronic service quality simultaniously have a significant effect on user satisfaction. Partially, the electronic information quality and service quality have a significant effect on user satisfaction, meanwhile the quality system have no significant effect on user satisfaction.

Keywords: online hotel room's reservation system, system quality, information quality, electronic service quality, and user satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Traveloka di Kota Malang)”** Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Ibu Prof. Dr. Endang Siti Astuti, M.Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Yusri Abdillah, S.Sos, M.Si, Ph.D selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Drs. Riyadi, M.Si selaku ketua dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan waktu, petunjuk, dan arahan hingga terselesainya skripsi ini

5. Bapak Rizki Yudhi Dewantara, S.Sos, M.AP selaku anggota dosen pembimbing skripsi yang telah berkenan memberikan waktu, petunjuk, arahan, dan kemudahan berkomunikasi hingga terselesainya skripsi ini
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang selama ini telah memberikan ilmu dan pengetahuan terkait pariwisata dan perhotelan
7. Manajer serta owner PT. Traveloka yang telah memberikan ijin penelitian dan bersedia menjadi narasumber
8. Pengguna Traveloka di Kota Malang yang telah bersedia menjadi responden
9. Kedua orang tua tercinta Bapak Herdy Mustika Riadi dan Ibu A.M Yayuk Tri Sugesti yang selalu memberi semangat dan doa baik dalam suka maupun duka
10. Teman-teman di FIA dan teman-teman mahasiswa Pariwisata angkatan 2012 yang selalu memberikan semangat dan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah menjadi keluarga selama perkuliahan serta kenangan yang telah diberikan
11. Terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan memberikan motivasi yang tak dapat disebutkan satu persatu atas bantuannya untuk menyelesaikan skripsi ini

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 23 November 2016

Penulis

DAFTAR ISI

MOTTO i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI ii
TANDA PENGESAHAN iii
PERNYATAAN ORISIONALITAS SKRIPSI iv
RINGKASAN v
SUMMARY vi
KATA PENGANTAR vii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR TABEL xiii
DAFTAR GAMBAR xiv
DAFTAR LAMPIRAN xv

Bab I Pendahuluan 1
 A. Latar Belakang 1
 B. Rumusan Masalah 7
 C. Tujuan Penelitian 7
 D. Kontribusi Penelitian 8
 E. Sistematika Pembahasan 9

Bab II Tinjauan Pustaka 11
 A. Tinjauan Penelitian Terdahulu 11
 B. Sistem Informasi 17
 1. Pengertian Sistem Informasi 17
 2. Tujuan Implementasi Sistem Informasi 19
 3. Peranan Sistem Informasi 19
 4. Fungsi Sistem Informasi 20
 5. Model Kesuksesan Sistem Informasi 20
 C. Sistem Informasi Berbasis Web (*Web Based Information System*) 23
 1. Definisi Sistem Informasi Berbasis Web 24
 2. Komponen Sistem Informasi Berbasis Web 24
 D. Reservasi 25
 1. Pengertian Reservasi 25
 2. Fungsi Reservasi 26
 E. Konsep Hotel 27
 1. Pengertian Hotel 27
 2. Bagian-Bagian atau Departemen Dalam Hotel 28
 F. Sistem Informasi Reservasi Hotel 31
 1. Pengertian Sistem Informasi Reservasi Hotel 31
 2. Cara Kerja Sistem Reservasi Hotel 32
 3. Klasifikasi Reservasi Hotel 34



4. Jenis Reservasi Hotel.....	35
5. Sumber-Sumber Reservasi Hotel	35
6. Media Reservasi Hotel	38
7. Kategori Reservasi Hotel.....	39
G. Kualitas Sistem.....	39
H. Kualitas Informasi	41
I. Kualitas Pelayanan Elektronik.....	42
J. Kepuasan Pengguna.....	43
K. Hubungan Sistem Informasi Dengan Kepuasan Pengguna.....	44
L. Model Konsep.....	46
M. Hipotesis	47

BAB III METODE PENELITIAN 49

A. Jenis Penelitian.....	49
B. Lokasi penelitian	49
C. Variabel, Skala Pengukuran, dan Operasional Variabel	50
1. Variabel	50
2. Skala Pengukuran	51
3. Definisi Operasional Variabel	52
D. Populasi dan Sampel	55
1. Populasi	55
2. Sampel	56
E. Teknik Pengumpulan Data	57
1. Pengumpulan Data Primer.....	57
2. Pengumpulan Data Sekunder	58
F. Analisis Data.....	58
1. Analisis Deskriptif.....	59
2. Reliabilitas Data dan Validitas Data	59
3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	61
4. Uji Asumsi Klasik	65
5. Analisis Regresi Linier Berganda.....	66
6. Uji Hipotesis.....	67

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 70

A. Deskripsi Objek Penelitian.....	70
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	70
2. Logo Traveloka	72
3. Visi dan Misi Traveloka	73
4. Struktur Organisasi Traveloka.....	73
5. Cara Melakukan Reservasi Kamar Hotel Melalui Situs Traveloka	74
B. Gambaran Umum Responden.....	79
1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	79
2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81



C. Analisis Data Deskriptif	82
1. Variabel Kualitas Sistem	82
a. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah digunakan ...	83
b. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan yang mudah dimengerti.....	83
c. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak pernah terjadi error baik data maupun sistem	84
d. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memenuhi kebutuhan pengguna	84
e. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memiliki respon yang cepat	85
f. Item sistem reservasi hotel pada situs menjamin keamanan data pengguna	85
2. Variabel Kualitas Informasi	85
a. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna	87
b. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi tepat waktu.....	87
c. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi data terbaru (<i>up to date</i>).....	87
d. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna	88
e. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan seluruh data secara lengkap	88
f. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami	89
3. Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	89
a. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memberikan layanan pemesanan kamar dengan mudah.....	90
b. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka berfungsi dengan baik.....	91
c. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah dioperasikan oleh pengguna	91
d. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak menyalahgunakan data pengguna	92
e. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman digunakan saat proses transaksi/pembayaran	92
f. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman saat proses reservasi berlangsung.....	93
g. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menjaga data pengguna.....	93
4. Variabel Kepuasan Pengguna.....	94
a. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan.....	95
b. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat waktu yang digunakan.....	95

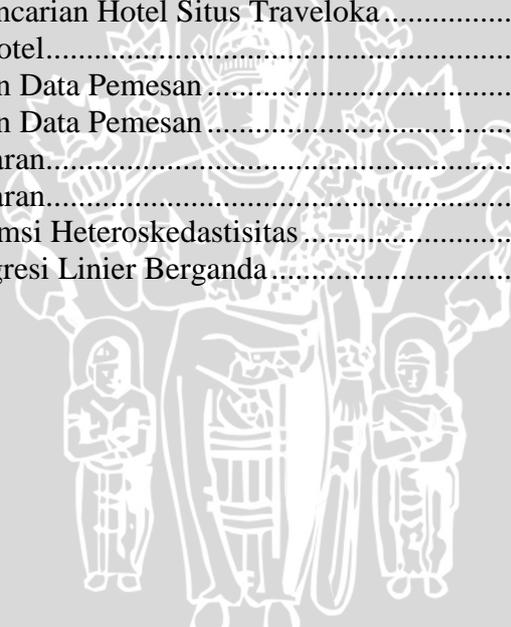
c. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan Kamar.....	96
d. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka secara keseluruhan	96
D. Uji Asumsi Klasik	97
1. Uji Normalitas	97
2. Uji Multikolinieritas	98
3. Uji Heteroskedasitas.....	99
E. Analisis Regresi Linier Berganda.....	100
F. Uji Hipotesis	100
1. Uji Koefisien Determinasi (<i>Adjusted R Square</i>)	100
2. Uji Signifikansi Simultan (F)	101
3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t).....	102
a. Uji Hipotesis <i>Parsial</i> antara Variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	103
b. Uji Hipotesis <i>Parsial</i> antara Variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	103
c. Uji Hipotesis <i>Parsial</i> antara Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.....	104
d. Uji Hipotesis <i>Parsial</i> antara Konstanta terhadap Variabel Kepuasan Pengguna.....	104
G. Pembahasan.....	105
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan	111
B. Saran	112
DAFTAR PUSTAKA	113
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Halaman
1.	Situs Penjualan Tiket Pesawat dan Kamar Hotel	5
2.	Persentase Pengunjung Situs Traveloka.com Berdasarkan Negara	5
3.	Penelitian Terdahulu	14
4.	Skala Likert	52
5.	Interval Skala Likert.....	52
6.	Definisi Operasioanl Variabel.....	53
7.	Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas.....	60
8.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem.....	61
9.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi	62
10.	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Elektronik	63
11.	Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna	63
12.	Hasil Uji Reliabilitas	64
13.	Interprestasi Koefisien Korelasi Nilai R	67
14.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur	80
15.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
16.	Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan	81
17.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem	82
18.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi.....	86
19.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	90
20.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna	94
21.	Tabel Kolmogorov Smirnov – Pengujian Normalitas.....	97
22.	Tabel Collinearity Statistics – Pengujian Multikolinieritas	98
23.	Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	100
24.	Hasil <i>Adjusted R Square</i>	101
25.	Hasil Uji F	102
26.	Hasil Uji t	103

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Halaman
1.	Traffic Overview Traveloka.com dan Tiket.com on Desktop	4
2.	Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)	21
3.	Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003).....	22
4.	Komponen Sistem Informasi Berbasis Web	25
4.	Workflow Sistem Informasi Reservasi Hotel	33
6.	Model Konsep	47
7.	Model Hipotesis	47
8.	Logo Traveloka	72
9.	Halaman Awal Situs Traveloka	74
10.	Halaman Pencarian Hotel Situs Traveloka	75
11.	Halaman Pencarian Hotel Situs Traveloka	75
12.	Halaman Hasil Pencarian Hotel Situs Traveloka.....	76
13.	Halaman Detail Hotel.....	76
14.	Halaman Pengisian Data Pemesan.....	77
15.	Halaman Pengisian Data Pemesan.....	77
16.	Halaman Pembayaran.....	78
17.	Halaman Pembayaran.....	78
18.	Scatter Plot – Asumsi Heteroskedastisitas	99
19.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	105



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul Lampiran	Halaman
1.	Perhitungan Sampel	118
2.	Kuisisioner Penelitian	120
3.	Tabulasi Data Responden.....	124
4.	Hasil Uji Validitas dan Reliabiitas Variabel Kualitas Sistem.....	136
5.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi	138
6.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	140
7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna	142
8.	Distribusi Frekuensi Identitas Responden.....	144
9.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem	145
10.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi.....	147
11.	Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik.....	149
12.	Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	151
13.	Mean Variabel.....	153
14.	Uji Asumsi Klasik.....	155
15.	Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Regresi Berganda).....	157

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sistem informasi merupakan suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengelolaan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi untuk dapat menyediakan data-data yang diperlukan (Sutabri, 2004). Berdasarkan uraian sistem informasi ini suatu organisasi dapat lebih mudah menganalisa apa yang dibutuhkan dan apa yang diharapkan untuk menentukan suatu keputusan. Jika sistem manajemen hendak dijalankan secara maksimal, maka perlu adanya dukungan sistem informasi manajemen yang efektif dan efisien. Era global sangat bergantung pada informasi yang merupakan bagian sangat penting untuk mendukung proses kerja dan pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen dalam menghadapi perubahan situasi dan kondisi yang berkembang dengan cepat. Teknologi informasi merupakan tulang punggung pengolahan dan penyampaian informasi tanpa mengenal batas ruang dan waktu. Hampir semua industri di Indonesia menerapkan sistem informasi dan salah satu industri yang berkembang cukup pesat adalah industri pariwisata.

Usaha pariwisata ada bermacam-macam, salah satunya adalah usaha penginapan atau hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5),

“Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang

yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Usaha hotel tentunya juga menerapkan sistem informasi untuk mendukung keberlangsungan operasioanalnya demi memberikan pelayanan yang baik kepada para tamu hotel tersebut sehingga tamu merasa puas dan diharapkan dapat meningkatkan tingkat hunian kamar dari waktu ke waktu.

Sistem informasi yang diterapkan pada usaha perhotelan salah satunya adalah sistem informasi reservasi kamar hotel. Reservasi dalam konteks hotel adalah memesan sebuah kamar (akomodasi) oleh seorang tamu dan didalamnya termasuk tipe kamar yang dipesan secara jelas untuk sejumlah orang dalam periode waktu tertentu (Baker *et al.*, 2000). Seiring berkembangnya zaman, sistem informasi reservasi kamar hotel menjadi lebih mudah dengan adanya dukungan internet. Reservasi dapat dilakukan dari mana saja dan kapan saja karena pihak hotel sudah mulai menerapkan sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online*.

Perkembangan reservasi kamar hotel secara *online* melalui media internet saat ini semakin banyak diminati oleh para calon tamu hotel ataupun *business travellers* baik di luar negeri maupun di dalam negeri karena sangat efektif dan efisien. Peran internet dalam dunia bisnis tidak dapat diragukan lagi, seiring dengan berjalannya waktu, batasan-batasan dalam dunia bisnis seperti waktu, jarak, dan biaya dapat ditembus melalui dunia maya. Konsumen lebih mudah untuk menemukan informasi yang dibutuhkan, dan dapat berkomunikasi dengan penyedia jasa secara langsung kapanpun dan dimanapun dengan internet (Walker *et al.*, 2003).

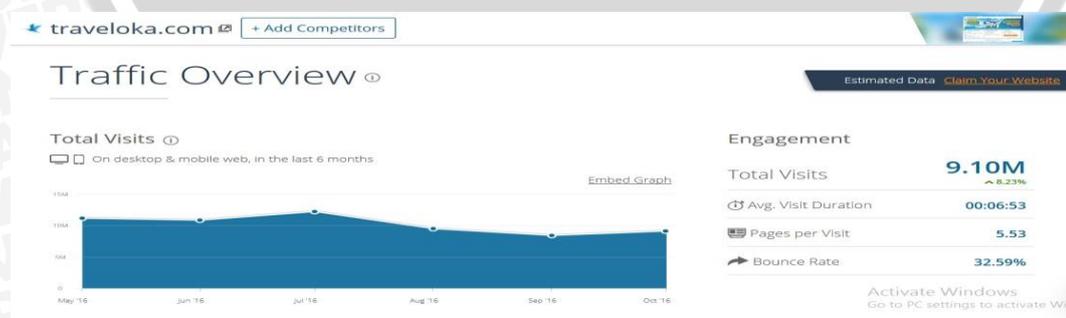
Kemudahan menemukan informasi dan juga kemudahan dalam kegiatan transaksi seperti reservasi kamar hotel akan menimbulkan kepuasan tersendiri bagi

para pengguna yang dalam hal ini adalah calon tamu yang akan menginap. Kepuasan pengguna adalah respon pengguna sebagai pemakai sistem informasi terhadap penggunaan keluaran sistem informasi (Jogiyanto,2007). Apabila sistem informasi reservasi yang digunakan memberikan kemudahan bagi pengguna, maka pengguna itu sendiri akan merasa puas. Sebaliknya apabila sistem informasi reservasi yang digunakan tidak memberikan kemudahan atau bahkan tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka akan berdampak negatif pada kepuasan pengguna itu sendiri. Kepuasan pengguna adalah suatu hal yang penting dan harus diperhatikan oleh pelaku bisnis sehingga tujuan bisnis itu sendiri dapat tercapai. Kepuasan pengguna akan timbul apabila sistem informasi yang digunakan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna dalam melakukan reservasi.

Kepuasan pengguna ini berhubungan dengan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh sistem. Hasil penelitian Delone dan McLean (1992), Medina dan Chaparro (2007), dan Chen (2010) menunjukkan bahwa kualitas sistem informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan penggunaannya. Apabila kualitas sistem baik menurut persepsi pemakainya, maka pengguna akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem tersebut. Semakin tinggi kualitas sistem yang digunakan, diprediksi akan berdampak terhadap semakin tingginya tingkat kepuasan pengguna sistem informasi tersebut yang dalam hal ini adalah pengguna sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online*. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti memilih untuk melakukan penelitian pada pengguna situs Traveloka yang ada di Kota Malang.

Menurut Alexa (2016) Traveloka adalah situs pemesanan tiket pesawat dan *booking* hotel dengan misi perjalanan menjadi lebih mudah dan menarik. Pada konsep awalnya, Traveloka berfungsi sebagai mesin pencari untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs. Kemudian pada tahun 2013, Traveloka berubah menjadi situs reservasi tiket pesawat. Pertengahan tahun 2014, Traveloka memperluas segmen bisnis dengan layanan pesan kamar hotel di Indonesia, Singapura, dan Malaysia. Hadirnya layanan *booking* hotel ini melengkapi kebutuhan untuk mencari tiket pesawat, layanan pemesanan tiket pesawat, dan *booking* hotel. Traveloka memungkinkan konsumen untuk memesan tiket pesawat dan kamar hotel di tempat yang sama. Konsumen hanya perlu mengklik kata “Hotel” disudut kiri atas situs Traveloka untuk memesan kamar hotel yang sesuai dengan kebutuhan (JPNN.com, 2015). Traveloka telah mencapai *Top of Mind* mengalahkan tiket.com walaupun tiket.com lebih dahulu memasuki pasar jual beli tiket *online* dan reservasi kamar hotel.

Pada bulan November 2016, SimilarWeb mencatat bahwa jumlah pengunjung yang mengakses Traveloka melalui desktop diestimasi mencapai 9,10 juta kunjungan.



Gambar 1. Traffic Overview Traveloka.com dan Tiket.com on Desktop, November 2016

Sumber: www.similarweb.com

Tabel 1 dibawah ini juga menggambarkan hasil estimasi peringkat dari situs Traveloka.com di Indonesia.

Tabel 1. Situs Penjualan Tiket Pesawat dan Kamar Hotel

No	Nama Situs	Global Rank (Worldwide)	Country Rank (Indonesia)
1	Agoda.com	873	140
2	Booking.com	94	190
3	Expedia.com	883	6.989
4	Tiket.com	19.173	297
5	Traveloka.com	5.725	80
6	Pegipegi.com	32.022	483

Sumber: www.similarweb.com, Januari 2016

Situs Booking.com mendapatkan peringkat tertinggi di seluruh dunia jika dibandingkan dengan keenam situs penjualan tiket pesawat dan kamar hotel lainnya, dengan posisi ke 94. Sedangkan di Indonesia situs Booking.com berada di posisi ke 190. Jika dilihat secara keseluruhan berdasarkan popularitas keenam situs di Indonesia (*country rank*), situs Traveloka.com berada di urutan pertama dengan peringkat ke 80, yang kemudian disusul oleh situs Agoda.com, Booking.com, Tiket.com, Pegipegi.com, dan yang terakhir Expedia.com yang berada di posisi ke 6.989. Adapun pengunjung dari situs Traveloka.com 63,2% berasal dari masyarakat Indonesia, kemudian disusul oleh Thailand dengan presentasi 9,1% dan yang terkahir sebesar 2,6% pengunjung web dari Filipina.

Tabel 2. Persentase Pengunjung Situs Traveloka.com Berdasarkan Negara

Negara	Pengunjung (%)	Peringkat
Indonesia	63,2%	116
Thailand	9,1%	500
Philippines	2,6%	909

Sumber: www.alexa.com, November 2016

Peneliti memilih Traveloka sebagai objek penelitian karena Traveloka merupakan situs pemesanan tiket pesawat dan kamar hotel nomor satu di Indonesia dengan tingkat kunjungan selalu meningkat dan lebih tinggi dibandingkan dengan pesaingnya. Tingkat transaksi jual beli melalui situs *online* dari masyarakat Indonesia cukup tinggi, tidak terkecuali masyarakat kota Malang khususnya pada mahasiswa yang sudah banyak memanfaatkan teknologi yang maju ini dan tidak sedikit mahasiswa di kota Malang yang melakukan jual beli barang melalui situs *online*. Traveloka menjadi pilihan bagi mahasiswa kota Malang untuk membeli tiket pesawat dan memesan kamar hotel bagi mahasiswa yang gemar *travelling*, yang sering berpergian keluar kota, dan yang melanjutkan studi keluar daerah. Traveloka cukup populer di kalangan mahasiswa di kota Malang karena memiliki *image* yang baik, sehingga mahasiswa di kota Malang cenderung lebih percaya kepada Traveloka dalam melakukan pemesanan kamar hotel.

Dibalik informasi positif yang timbul dari Traveloka, terdapat survei pendahuluan yang dilakukan oleh JPNN pada tahun 2015 yang mengatakan bahwa selain prestasi yang dicapai oleh Traveloka, beragam kelemahan juga dilontarkan pengguna dari Traveloka seperti kelemahan sistem yang membuat pengguna merasa dirugikan dan dipermainkan yang mana pengguna Traveloka telah melakukan transaksi pembayaran untuk tiket pesawat dan hotel, tetapi ketika dicek oleh pengguna di web www.traveloka.com tiket masih berstatus “menunggu pembayaran diterima” dan pada saat dikonfirmasi kepada pihak Traveloka, pihak Traveloka terkesan lepas tangan dan tidak bertanggung jawab. Kemudian ada juga pengguna Traveloka yang menyatakan tidak puas karena Traveloka tidak

memberikan layanan untuk *reschedule* apabila pengguna Traveloka ingin melakukan penjadwalan ulang terhadap kamar hotel yang telah dipesan. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi pada Mahasiswa Pengguna Traveloka di Kota Malang)*”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian bertujuan untuk memperjelas masalah penelitian agar mempunyai arah yang tepat. Perumusan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana pengaruh secara parsial kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka terhadap kepuasan pengguna di kota Malang?
2. Bagaimana pengaruh secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka terhadap kepuasan pengguna di kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini untuk mencari solusi sehubungan dengan masalah yang dirumuskan yaitu:

1. Mengetahui pengaruh secara parsial kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka terhadap kepuasan pengguna di kota Malang.
2. Mengetahui pengaruh secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka terhadap kepuasan pengguna di kota Malang.

D. Kontribusi Penelitian

Dengan melaksanakan penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dalam berbagai aspek, antara lain:

1. Aspek Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai pemikiran dan pengetahuan bagi mahasiswa dalam penelitian di masa yang akan datang. Skripsi ini juga sebagai bahan pembanding bagi penelitian-penelitian sebelumnya. Penelitian ini menyangkut tema pengaruh sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* terhadap kepuasan pengguna sebagai pemakai (*user*) sistem informasi.

2. Aspek Praktis

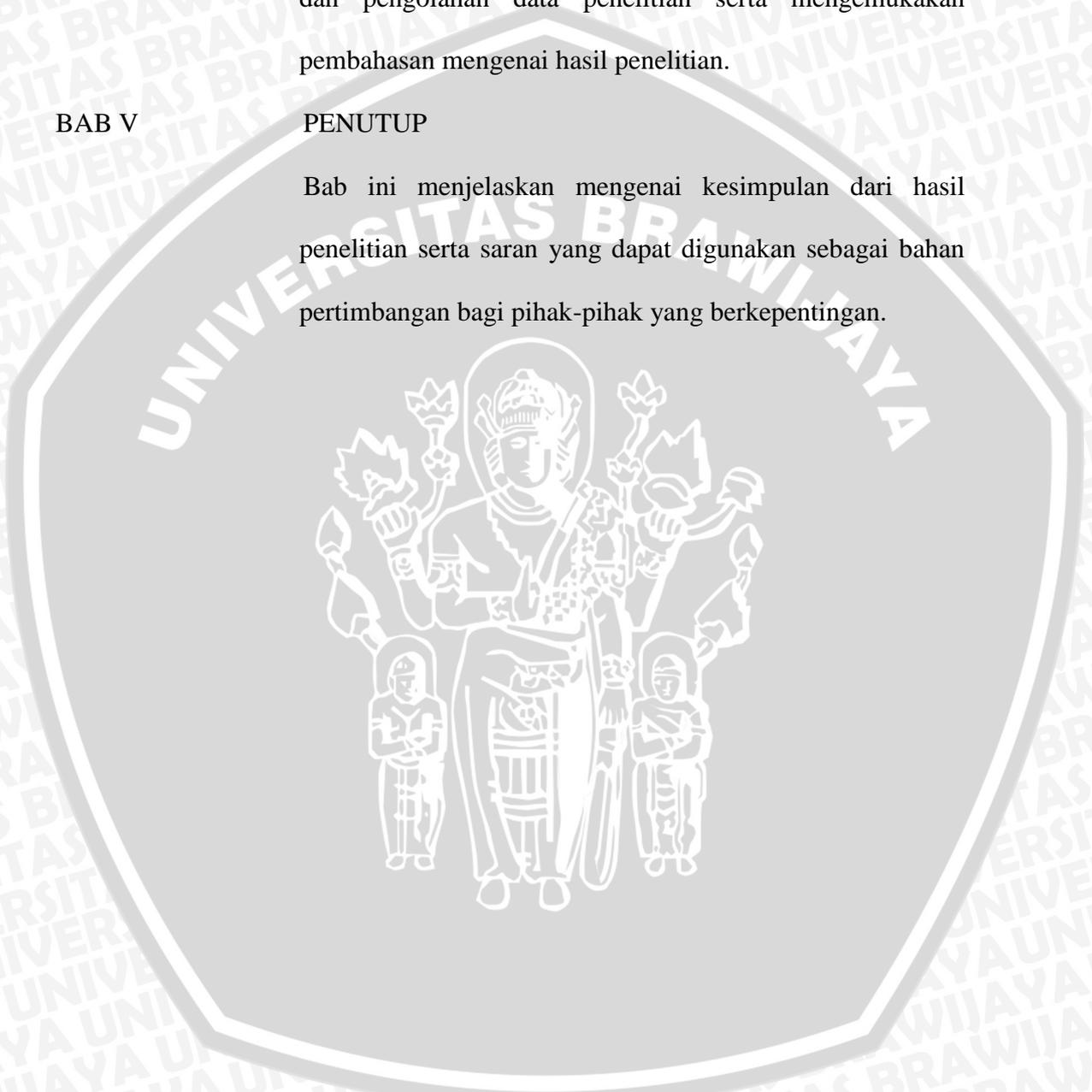
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Traveloka dalam hal pensosialisasian dan promosi sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* dengan memaksimalkan kegiatan promosi. Serta hasil penelitian

BAB IV**HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai penjelasan hasil dari penelitian dan pengolahan data penelitian serta mengemukakan pembahasan mengenai hasil penelitian.

BAB V**PENUTUP**

Bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian-penelitian sebelumnya berkaitan dengan penelitian ini, antara lain:

- 1) Kelbulan (2010) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* Terhadap Kepuasan Calon Tamu Inap Pada Hotel Savoy Homan Bidakara. Penelitian dilakukan dengan metode pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, berupa wawancara dan penyebaran kuisioner kepada pegawai di Hotel Savoy Homann Bidakara pada bagian *front office* yang bersangkutan. Sampel yang diambil sebanyak 56 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi reservasi kamar hotel secara online memiliki cukup pengaruh terhadap kepuasan calon tamu inap berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 12.00. Tanggapan responden akan sistem informasi reservasi kamar hotel secara online terhadap kepuasan calon tamu inap adalah baik. Rata-rata jawaban responden adalah setuju, yang mengartikan bahwa sistem yang ada sudah sesuai dengan keinginan responden.
- 2) Teja dan Sari (2011) melakukan penelitian yang berjudul Analisis Penggunaan Sistem Reservasi Online Terhadap Layanan Reservasi Pada Tamu Hotel Horison Palembang. Penelitian ini dilakukan dengan metode studi literatur yaitu mengumpulkan data-data dan informasi yang bersifat teori dengan cara

mempelajari buku-buku yang berhubungan dengan penulisan penelitian. Selain itu juga menggunakan metode kuisioner yang diberikan kepada tamu Hotel Horison Palembang yang berjumlah 90 responden. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem reservasi online berpengaruh sebesar 81,6% terhadap kemudahan untuk melakukan reservasi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem reservasi online berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu hotel karena dengan menggunakan sistem reservasi online, tamu hotel mendapatkan kemudahan-kemudahan untuk melakukan reservasi apalagi didukung dengan kemajuan internet.

- 3) Soetanto (2014) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Faktor *E-Booking* Garuda Indonesia Terhadap *Customer Satisfaction*. Variabel yang diangkat dalam penelitian ini meliputi *Accessibility*, *Security*, *Information Quality*, dan *Customer Satisfaction*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan *casual research*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah melakukan pembelian tiket menggunakan sistem *e-booking* pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Populasi terbatas hanya pada masyarakat Surabaya baik pria maupun wanita yang pernah melakukan sistem *e-booking* Garuda Indonesia dalam usia 17-64 tahun. Responden yang diambil berjumlah 75 responden yang terdiri dari 33 responden wanita (44%) dan 42 responden pria (56%). Analisis data menggunakan teknik analisis statistik deskriptif dan analisis regresi liner berganda. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu: yang pertama terdapat pengaruh positif *Accessibility E-Booking* Garuda Indonesia terhadap *Customer Satisfaction*. Hipotesis yang

kedua terdapat pengaruh positif *Security E-Booking Garuda Indonesia* terhadap *Customer Satisfaction*. Hipotesis yang ketiga terdapat pengaruh positif *Information Quality E-Booking Garuda Indonesia* terhadap *Customer Satisfaction*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua variabel tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan sistem e-booking Garuda Indonesia. Variabel *Accessibility* dan *Security* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction*. Sedangkan variabel *Information Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Customer Satisfaction*.

- 4) Winda *et al.* (2014) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan *Rail Ticketing System (RTS)* Terhadap Kepuasan Pengguna. Penelitian ini menggunakan metode kuisisioner dan wawancara dalam memperoleh data dan informasi untuk dianalisis. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna (pelanggan) yang melakukan pembelian tiket melalui sistem online RTS di PT. KAI (Persero) Daop 9 Jember. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode purposive sampling. Kriteria yang digunakan adalah pengguna yang melakukan pembelian tiket secara online atau menggunakan Rail Ticketing System sendiri tanpa melalui perantara. Jumlah sampel pada penelitian ini yang memenuhi kriteria adalah sebanyak 80 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.

5) Widiyaningsih (2015) melakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Efektifitas Website Traveloka Terhadap Kepuasan Kebutuhan Informasi Harga Promosi Tiket Pesawat. Jenis penelitian ini bersifat eksplanatif dengan pendekatan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survey dengan menyebarkan kuisioner pada 91 responden yaitu mahasiswa FISIP Untirta. Dari perhitungan efektifitas website Traveloka sebesar 74,85% dikategorikan tinggi dan kepuasan kebutuhan informasi sebesar 75,91% dikategorikan tinggi. Analisis korelasi antara variabel efektifitas website dengan variabel kepuasan kebutuhan informasi memiliki hubungan yang cukup kuat dan positif sebesar 0,534. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang menghasilkan persamaan $Y = 13.881 + 0,475 X$ dengan hasil koefisien determinasi sebesar 28,51% yang menandakan bahwa kepuasan kebutuhan informasi harga promosi tiket pesawat yang positif dipengaruhi oleh efektifitas website Traveloka. Sementara sisanya sebesar 71,39% dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektifitas website Traveloka yang baik memberikan dampak yang positif pada kepuasan kebutuhan informasi harga promosi tiket pesawat.

Berdasarkan beberapa penilitan terdahulu tersebut, dapat diringkas sebagai berikut:

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
Kelbulan (2010)	Pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel	Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi reservasi kamar hotel secara online

Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
	Secara <i>Online</i> Terhadap Kepuasan Calon Tamu Inap Pada Hotel Savoy Homan Bidakara	Secara Online (X), Kepuasan Calon Tamu Inap (Y).	memiliki cukup pengaruh terhadap kepuasan calon tamu inap berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS 12.00. Tanggapan responden akan sistem informasi reservasi kamar hotel secara online terhadap kepuasan calon tamu inap adalah baik. Dimana rata-rata jawaban responden adalah setuju, yang mengartikan bahwa sistem yang ada sudah sesuai dengan keinginan responden.
Teja & Sari (2011)	Analisis Penggunaan Sistem Reservasi Online Terhadap Layanan Reservasi Pada Tamu Hotel Horison Palembang	Sistem Reservasi Online (X), Layanan Reservasi Tamu Hotel (Y).	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem reservasi online berpengaruh sebesar 81,6% terhadap kemudahan untuk melakukan reservasi. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan sistem reservasi online berpengaruh besar terhadap kepuasan tamu hotel karena dengan menggunakan sistem reservasi online, tamu hotel mendapatkan kemudahan-kemudahan untuk melakukan reservasi apalagi didukung dengan kemajuan internet pada zaman sekarang.
Soetanto (2014)	Pengaruh Faktor <i>E-Booking Garuda Indonesia Terhadap Customer Satisfaction</i>	<i>Accessibility</i> (X1), <i>Security</i> (X2), <i>Information Quality</i> (X3), <i>Customer Satisfaction</i> (Y).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua variabel tersebut mempengaruhi kepuasan konsumen dalam menggunakan sistem e-booking Garuda Indonesia. Variabel <i>Accessibility</i> dan <i>Security</i> tidak berpengaruh

Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> . Sedangkan variabel <i>Information Quality</i> memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>Customer Satisfaction</i> .
Winda <i>et al.</i> (2014)	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Rail Ticketing System (RTS) Terhadap Kepuasan Pengguna	Kualitas sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), Kualitas Pelayanan (X3)	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem, variabel kualitas informasi, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna.
Widiyaningsih (2015)	Pengaruh Efektifitas Website Traveloka Terhadap Kepuasan Kebutuhan Informasi Harga Promosi Tiket Pesawat	Efektifitas Webiste (X), Kepuasan Kebutuhan Informasi (Y)	Dari perhitungan efektifitas website Traveloka sebesar 74,85% dikategorikan tinggi dan kepuasan kebutuhan informasi sebesar 75,91% dikategorikan tinggi. Analisis korelasi antara variabel efektifitas website dengan variabel kepuasan kebutuhan informasi memiliki hubungan yang cukup kuat dan positif sebesar 0,534. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier sederhana yang menghasilkan persamaan $Y = 13.881 + 0,475 X$ dengan hasil koefisien determinasi sebesar 28,51% yang menandakan bahwa kepuasan kebutuhan informasi harga promosi tiket pesawat yang positif dipengaruhi oleh efektifitas website Traveloka.

Peneliti	Judul	Variabel	Hasil Penelitian
			Sementara sisanya sebesar 71,39% dipengaruhi oleh faktor lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efektifitas website Traveloka yang baik memberikan dampak yang positif pada kepuasan kebutuhan informasi harga promosi tiket pesawat.

Sumber: Data sekunder diolah penulis (2016)

Persamaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama meneliti tentang sistem informasi pemesanan atau reservasi secara *online* dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna. Selain itu persamaan lainnya yaitu sama-sama menetapkan pengguna sistem yang melakukan pemesanan atau reservasi secara online sebagai responden. Penelitian ini memilih Traveloka sebagai objek penelitian yang sama dengan objek penelitian dari penelitian Widiyaningsih (2015). Perbedaan dari penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu yaitu penulis dalam penelitian ini lebih menekankan pada variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik untuk diteliti pengaruhnya terhadap variabel kepuasan pelanggan.

B. Sistem Informasi

1. Pengertian Sistem Informasi

Pengambilan keputusan merupakan sesuatu hal yang sangat penting dalam suatu organisasi. Suatu keputusan akan didapatkan dengan cepat dan tepat jika ada manajemen yang baik dalam organisasi tersebut. Perlu ada komponen pendukung

yang bisa membantu berjalannya manajemen yang baik. Salah satu komponen yang dapat mendukung adalah sistem informasi.

Sistem informasi merupakan suatu komponen yang dapat mengumpulkan (atau mengambil), memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali dalam suatu organisasi. Selain mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, dan kontrol, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan pekerja dalam menganalisa suatu masalah, memvisualisasikan, dan menciptakan produk baru (Laudon, 2008). Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan juga menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar (Sutabri, 2003). Sedangkan menurut (Sabarguna dalam Jogianto, 2005), sistem informasi merupakan suatu cara untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang teratur dan tertata untuk mencapai tujuan.

Sistem informasi dapat berisi tentang informasi orang-orang penting, tempat, dan segala hal yang terkait dengan organisasi atau di lingkungan sekitarnya. Informasi harus relevan dan akurat sehingga data yang telah terkumpul dapat dibentuk menjadi informasi yang lebih bermakna dan berguna untuk manusia. Data dikumpulkan dari adanya aliran fakta baku yang mewakili peristiwa yang terjadi dalam organisasi atau lingkungan fisik. Data-data tersebut dikumpulkan, diolah,

diatur, dan disusun dengan sistem informasi maupun teknologi informasi menjadi suatu informasi yang dapat dipahami dan berguna.

2. Tujuan Implementasi Sistem Informasi

Menurut O'Brien (2005:10), tiga peranan penting yang dapat dilakukan oleh sistem informasi untuk sebuah proses bisnis yaitu mendukung proses dan operasi bisnis, mendukung pengambilan keputusan para pegawai dan manajernya, serta mendukung berbagai strategi untuk keunggulan kompetitif. Tujuan sistem informasi yaitu:

- a. Menyediakan dan mensistematikkan informasi yang merefleksikan seluruh keadaan dan kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi-operasi organisasi,
- b. Sistem informasi dirancang berdasarkan kebutuhan (permintaan),
- c. Perencanaan maupun permintaan adalah hasil *survey* (studi) di lingkungan suatu organisasi,
- d. Penilaian terhadap sistem informasi (baik atau buruk, dan efektivitas) dengan membandingkan nilai-nilai rancangan kebutuhan.

3. Peranan Sistem Informasi

Menurut O'Brien (2003:10), terdapat tiga peran utama dari sistem informasi aplikasi bisnis, yaitu:

- a. **Mendukung proses dan operasi bisnis.**
Sebagai seorang pelanggan harus berhubungan secara teratur dengan sistem informasi yang mendukung proses dan operasi bisnis.
- b. **Mendukung pengambilan keputusan para pegawai dan manajernya.**
Sistem informasi membantu praktisi bisnis untuk mengambil keputusan yang lebih baik.

c. **Mendukung strategi untuk keunggulan kompetitif.**

Mendapatkan kelebihan strategis atas para pesaing membutuhkan penggunaan yang inovatif atas teknologi informasi.

4. Fungsi Sistem Informasi

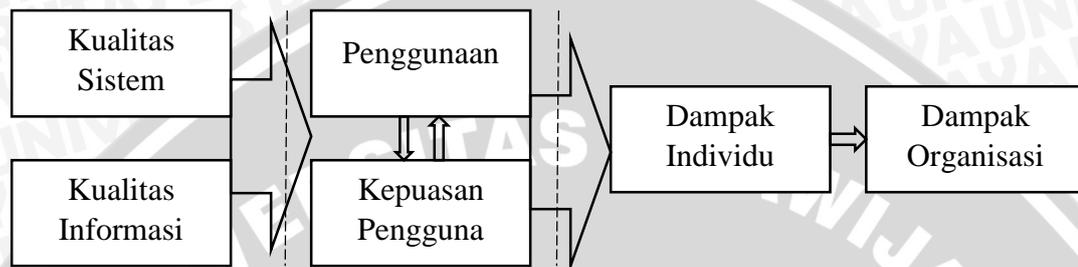
Fungsi dan peranan sistem informasi bagi suatu organisasi menurut O'Brien (2003:26), adalah:

- a. Area fungsional utama dari bisnis yang penting dalam keberhasilan bisnis, seperti fungsi akuntansi, keuangan, manajemen operasional, pemasaran, dan manajemen sumber daya manusia,
- b. Kontributor penting dalam efisiensi operasional, produktivitas dan moral pegawai, serta layanan kepuasan pelanggan,
- c. Sumber utama informasi dan dukungan yang dibutuhkan untuk menyebarluaskan pengambilan keputusan yang efektif oleh para manager dan praktisi bisnis.

5. Model Kesuksesan Sistem Informasi

Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan kesuksesan sistem informasi, dan salah satunya adalah DeLone dan McLean (1992). Model yang dikembangkan DeLone dan McLean cepat mendapatkan tanggapan karena model tersebut sederhana, valid, dan memang sedang dibutuhkan untuk menjadi acuan dalam membuat sistem informasi yang dapat diterapkan dengan sukses (Jogiyanto, 2007). Selain itu dari hasil penelitian Nils Urbach, Stefan Smolink, dan Gerold Riempp dengan judul *A Methodological Examination of Empirical Research on Information System Success: 2003 to 2007*, menunjukkan bahwa model kesuksesan sistem informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean merupakan model yang paling banyak digunakan sebagai ukuran kesuksesan sistem informasi.

Berdasarkan teori-teori dan hasil-hasil penelitian sebelumnya yang telah dikaji, DeLone dan McLean pada tahun 1992 kemudian mengembangkan suatu model persimoni yang mereka sebut dengan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model):



Gambar 2. Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (1992)

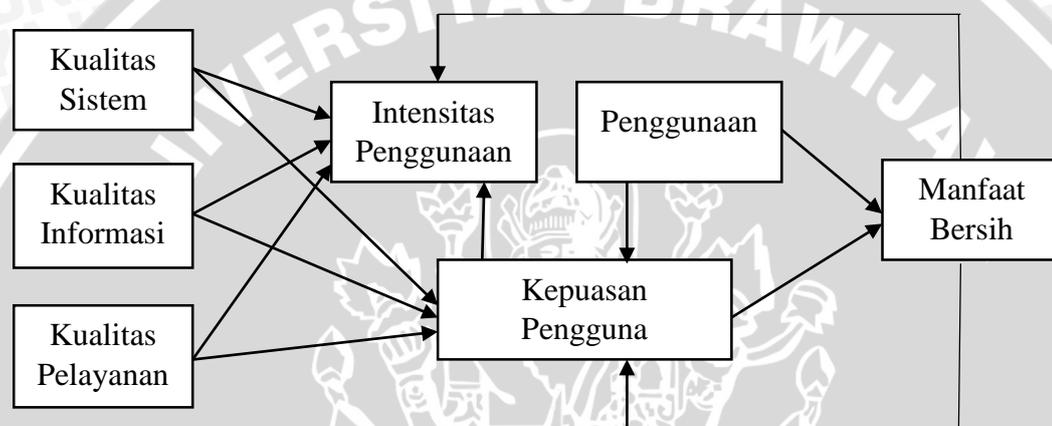
Sumber: DeLone dan McLean (1992)

Model tersebut merefleksikan ketergantungan dari enam faktor pengukur (variabel) kesuksesan sistem informasi, enam faktor tersebut adalah:

- Kualitas Sistem (*System Quality*)
- Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- Penggunaan (*Use*)
- Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
- Dampak Individual (*Individual Impact*)
- Dampak Organisasi (*Organization Impact*)

Model kesuksesan ini didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model ini tidak mengukur keenam faktor pengukuran kesuksesan sistem informasi secara independen tetapi mengukurnya secara keseluruhan satu mempengaruhi yang lainnya.

Banyak perubahan peran dari sistem informasi selama 10 tahun sejak model DeLone dan McLean pertama dikenalkan. Setelah mengkaji lebih dari 100 artikel yang dipublikasikan melalui jurnal-jurnal sistem informasi terkenal seperti *Information System Research*, dan *Journal of Management Information Systems*, DeLone dan McLean (2003) memperbaiki dan memutakhirkan modelnya. Berikut merupakan model kesuksesan sistem informasi D&M 2003:



Gambar 3. Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M (2003)

Sumber: DeLone dan McLean (2003)

- Menambah dimensi kualitas pelayanan (*service quality*)
- Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasi (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu manfaat bersih (*net benefits*)
- Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi memakai (*use*)

C. Sistem Informasi Berbasis Web (*Web Based Information System*)

Internet menciptakan platform teknologi untuk menjalankan bisnis baru salah satunya membangun jenis produksi baru, jasa, strategi, dan organisasi. Kemampuan internet yang dikenal sebagai *World Wide Web* menjadi perhatian khusus dari para manajer dan organisasi. Perkembangan internet, intranet, ekstranet, dan jaringan global yang luar biasa dari tahun 1990an merubah orientasi sistem informasi dalam mendukung bisnis dan organisasi. Sistem informasi dikembangkan tidak lagi *stand-alone*, namun lebih banyak berbasis web (Effendi & Mulyarto, 2007:11). Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Pressman (2005:10) bahwa aplikasi berbasis web tidak hanya *stand-alone* bagi *end-user* (pengguna akhir), tetapi juga mampu mengintegrasikan dengan *database* perusahaan dan aplikasi bisnis.

Penggunaan internet sebagai sistem informasi sudah sangat lazim. Hal ini disebabkan internet merupakan sebuah *open platform* (platform yang terbuka) sehingga menghilangkan ketergantungan perusahaan pada sebuah vendor tertentu seperti jika menggunakan *proprietary system* (sistem yang tertutup). *Open platform* juga mempermudah *interoperability* antar vendor. Selain itu, internet merupakan media yang paling ekonomis untuk digunakan sebagai basis sistem informasi. Menurut klien, *software* yang dibutuhkan hanyalah *browser* sehingga sangat mengurangi biaya *software*. Proses *deployment* dan perawatan sistem dapat dilakukan lebih mudah dan murah karena hanya dilakukan pada satu lokasi atau bagian yaitu di sisi *server*.

1. Definisi Sistem Informasi Berbasis Web

Turban *et al.* (2008:56) mendefinisikan sistem informasi berbasis web sebagai berikut:

“Web based-systems refers to those applications or services that are resident on a server that is accessible using a Web browser and is therefore accessible from anywhere in the world via the web. The only client-side software needed to access and execute Web-based applications is a Web browser environment, and of course the applications must conform to the internet protocol”.

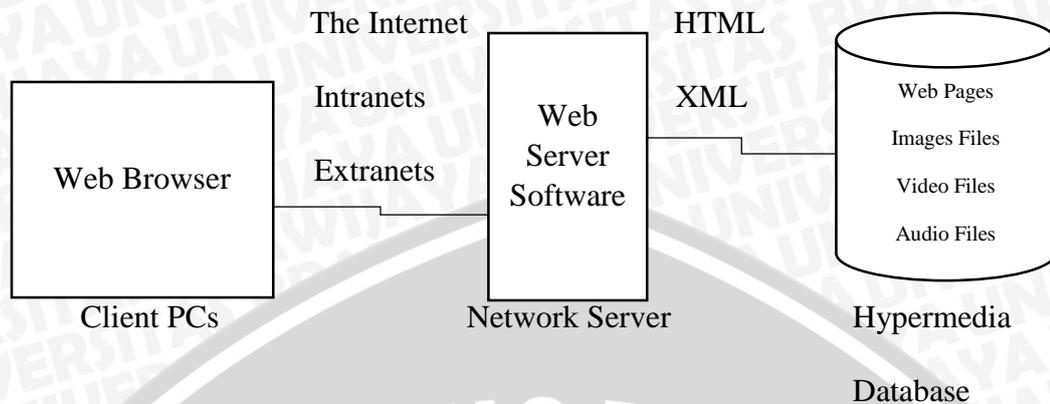
Cheung & Lee (2008) dalam Filipe & Cordeiro (2008:257) berpendapat bahwa

“Sistem informasi berbasis web adalah konstruk aplikasi komputer dengan menggunakan teknologi web”. Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Oliver et al. (2003:27) bahwa: “Sistem informasi berbasis web merupakan kategori aplikasi web. Aktivitas aplikasi web, seperti situs web katalog misalnya adalah bahwa mereka memungkinkan untuk mengumpulkan, struktur, menyimpan, mengelola dan menyebarkan informasi, seperti sistem informasi tradisional lakukan, tapi dalam infrastruktur web”.

Berdasarkan uraian yang telah penulis jelaskan, ada beberapa penjelasan mengenai definisi sistem informasi berbasis web. Penulis menyimpulkan bahwa sistem informasi berbasis web merupakan sistem yang mengacu pada aplikasi atau sistem informasi yang menggunakan teknologi web internet yaitu *web browser* untuk dapat diakses dimanapun dan menyampaikan informasi kepada para pengguna.

2. Komponen Sistem Informasi Berbasis Web

Komponen sistem informasi berbasis web menurut O'Brien dan Marakas (2008:178) dibagi menjadi tiga yaitu *web browser*, *servers*, dan *hypermedia databases*. Ketiga komponen ini dapat terlihat pada Gambar 4:



Gambar 4. Komponen Sistem Informasi Berbasis Web

Sumber: O'Brien dan Marakas (2008:178)

Gambar tersebut dapat dijelaskan bagaimana menggunakan *web browser* di dalam client PC dengan mengkoneksikan *web network server*. Server tersebut menjalankan *web server browser* untuk mengkases dan mentransfer permintaan *web pages*.

D. Reservasi

1. Pengertian Reservasi

Pemesanan dalam bahasa Inggris adalah *Reservation* yang berasal dari kata *to reserve* yaitu menyediakan atau mempersiapkan tempat sebelumnya. Sedangkan *reservation* yaitu pemesanan suatu tempat fasilitas. Jadi secara umum *reservation* yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya akomodasi, *meal*, *seat* pertunjukkan, pesawat terbang, kereta api, bus, hiburan, *night club*, diskotik, dan sebagainya (Suartana, 1987). Sehingga sistem informasi reservasi merupakan suatu sistem yang mengelola data pemesanan fasilitas dan menyajikan informasi fasilitas pada waktu tertentu.

Reservasi dalam konteks hotel, menurut Baker *et al.* (2000:63), berarti memesan sebuah kamar (akomodasi) oleh seorang tamu dan didalamnya termasuk tipe kamar yang dipesan secara jelas untuk sejumlah orang dalam periode waktu tertentu. Ketika reservasi dibuat, diharapkan hotel berkomitmen untuk menerima reservasi dan menjamin bahwa kamar yang dipesankan tersedia ketika tamu itu datang. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa reservasi adalah suatu sistem yang digunakan dalam memesan sebuah produk barang maupun jasa dan telah terdapat kesepahaman antara konsumen dan produsen tetapi belum terjadi transaksi jual-beli.

2. Fungsi Reservasi

Pengertian reservasi tidak hanya terlepas dari fungsi dan tugas dari *reservation department* itu sendiri yaitu penyediaan tempat baik sebelum tamu atau para wisatawan datang. Adapun fungsi dari *reservation department* secara umum adalah:

- a) Menjual produk dengan cara melakukan teknik penjualan,
- b) Mempromosikan produk dan fasilitas,
- c) Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada seperti harga dan fasilitas promosi, harga khusus, dan lain-lain,
- d) Menjalin hubungan yang baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu,
- e) Mencatat dan memproses pemesanan yang dilakukan dengan berbagai macam media,
- f) Menerima pemesanan yang ada dalam daftar tunggu (*waiting list*),

- g) Memproses pemesanan,
- h) Mencatat metode pembayaran yang sudah diatur,
- i) Membuat laporan reservasi,
- j) Mengarsip data pemesanan.

E. Konsep Hotel

1. Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Pengertian hotel berdasarkan beberapa definisi menurut para ahli:

Menurut Sulastiyono (2011:5),

“Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”.

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulistiyono (2011:6),

“Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.”

Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah sebagai suatu usaha jasa yang merupakan sarana pendukung kegiatan

pariwisata, dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan.

2. Bagian-Bagian atau Departemen Dalam Hotel

Bagian-bagian atau departemen yang terdapat dalam hotel secara umum menurut teori Sulastiyono (2011:63-186) adalah sebagai berikut:

1. Kantor Depan Hotel (*Front Office*)

Peranan dan fungsi utama dari bagian kantor depan hotel adalah menjual (dalam arti menyewakan) kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, maka lokasi atau letak kantor depan hotel seharusnya berada di tempat yang mudah dilihat atau diketahui oleh tamu. Untuk membantu pelaksanaan fungsi bagian kantor depan hotel terbagi menjadi beberapa sub-bagian yang masing-masing sub-bagian memiliki fungsi pelayanan yang berbeda, karena peranan dan fungsi utama bagian kantor depan hotel adalah pelayanan penjualan kamar, maka penggunaan *Yield Management* sebagai strategi penjualan akan banyak berkaitan dengan sub-bagian pelayanan pemesanan kamar (*reservation*).

2. Tata Graha Hotel (*Housekeeping*)

Bagian tata graha (*Housekeeping*) adalah salah satu bagian yang memiliki peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Dalam melaksanakan tugas-tugas dibidang pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel, maka bagian tata graha juga harus melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya yang terdapat di hotel, seperti bagian kantor depan hotel

(*front office*), bagian makanan dan minuman (*food & beverage*), bagian mesin (*engineering*), bagian akunting, dan bagian personel. Tanggung jawab bagian tata graha dapat dikatakan mulai dari pengurusan tentang bahan-bahan yang terbuat dari kain seperti taplak meja (*table cloth*), sprei, sarung bantal, korden, menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan beserta perlengkapannya, sampai pada program pengadaan/penggantian peralatan dan perlengkapan, serta pemeliharaan seluruh ruangan hotel. Melihat ruang lingkup tanggung jawab bagian tata graha tersebut, maka yang dimaksud ruangan-ruangan hotel terdiri dari kamar-kamar tamu, ruang rapat, ruang umum seperti *lobby*, *corridor*, restoran yang kesemuanya itu disebut sebagai *front of the house*. Disamping itu, bagian tata graha juga bertanggung jawab terhadap kebersihan dan kerapihan bagian *back of the house* seperti bagian dapur, ruang makan karyawan, ruang ganti pakaian karyawan, ruang kantor dan sebagainya. Berkaitan dengan peranan dan fungsi bagian tata graha, maka para karyawan bagian tata graha dituntut untuk memiliki perilaku, pengetahuan, dan keterampilan tentang bagaimana menjaga kerapihan dan kebersihan ruangan hotel dengan menggunakan teknik dan prosedur serta peralatan yang benar. Dengan demikian dapat menjamin kualitas pelayanan yang sesuai dengan keinginan tamu.

3. Makanan dan Minuman (*Food & Beverage*)

Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terdapat di hotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman. Sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks. Kegiatan itu adalah

melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk.

4. *Marketing and Sales Department*

Bagian ini berfungsi dalam memasarkan produk hotel, serta kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan pemasaran hotel, dengan berbagai cara bagian ini berusaha untuk mendapatkan tamu sebanyak mungkin ke dalam hotel, agar dapat menentukan banyaknya peningkatan pendapatan yang diperoleh melalui tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

5. *Accounting Department*

Accounting Department ini merupakan sebuah pusat bagi perusahaan hotel dalam menyelenggarakan penyusunan, pencatatan, dan administrasi keuangan, dengan adanya departemen ini maka pihak manajemen akan dapat mengetahui seberapa banyak pendapatan yang telah diperoleh serta bagaimana perkembangan perusahaan tersebut untuk masa yang akan datang.

6. *Human Resource Department*

Bagian ini berfungsi melakukan kegiatan yang ada kaitannya dengan sumber daya manusia yang ada di lingkungan kerja hotel. Departemen ini juga memiliki tugas dalam mengembangkan tenaga kerja yang ada serta mengatur dan menyelenggarakan pendidikan maupun latihan kerja bagi karyawan dari semua tingkatan.

7. Engineering Department

Departemen ini bertanggung jawab dalam kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan dan konstruksi bangunan hotel, selain itu juga bagian ini bertanggung jawab terhadap peralatan dan perlengkapan hotel yang bersifat mekanik (mesin) serta mengurus pengadaan dan pemeliharaan instalasi listrik dan pengadaan air bersih untuk keperluan tamu maupun untuk keperluan karyawan hotel. Disamping fungsi dan tugas diatas, *Engineering Department* juga mengurus perlengkapan dan peralatan yang bisa digunakan dalam hal yang berhubungan dengan pencegahan dan penanggulangan kebakaran maupun yang berhubungan dengan keselamatan kerja.

8. Security Department

Bagian ini bertugas dalam hal yang berhubungan dengan masalah yang ada kaitannya dengan keamanan di dalam hotel maupun di luar hotel serta memelihara ketertiban di wilayah kerjanya.

F. Sistem Informasi Reservasi Hotel

1. Pengertian Sistem Informasi Reservasi Hotel

Sutabri (2003) berpendapat bahwa:

“Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan juga menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar”.

Soemarno (2006:197), reservasi adalah pemesanan tempat yang diinginkan oleh tamu sebelum tamu tersebut datang. Pendapat lain diungkapkan oleh Peter Franz

Renner dalam Sugiarto (2001:52) bahwa definisi pemesanan kamar (*Room Reservation*) untuk hotel adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, yang diperoleh berbagai sumber dengan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu memperoleh kamar pada waktu *check-in*.

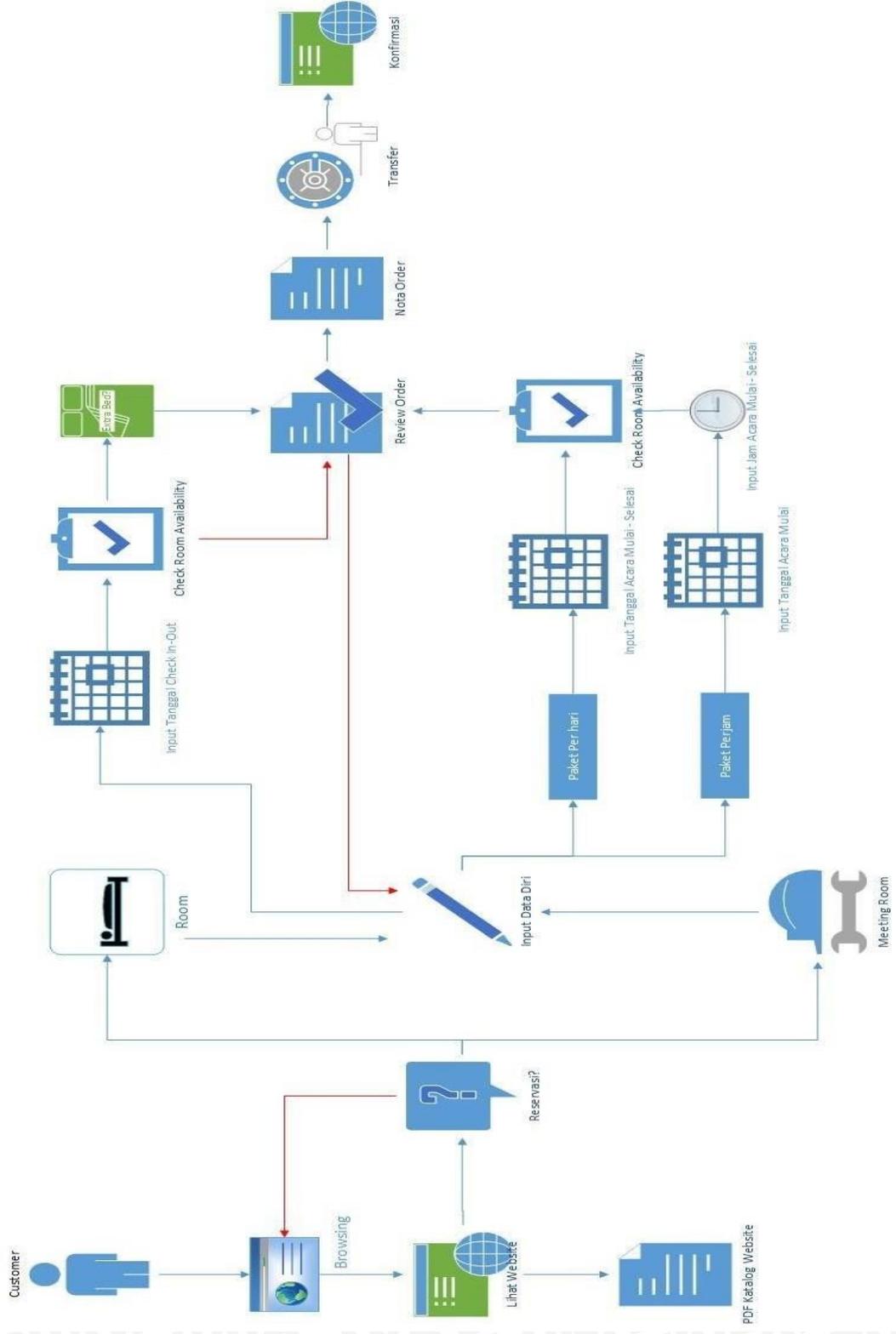
Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi reservasi hotel adalah suatu sistem didalam suatu organisasi hotel yang mengolah transaksi pemesanan tempat atau fasilitas yang dilakukan oleh tamu hotel dari berbagai sumber dengan berbagai cara pemesanan.

2. Cara Kerja Sistem Informasi Reservasi Hotel

Menurut Bagyono (2006), secara umum ruang lingkup kegiatan reservasi hotel adalah sebagai berikut:

- 1) Menerima seluruh pemesanan kamar dari berbagai sumber dan cara pemesanan kamar,
- 2) Melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk konfirmasi mengenai proses kedatangan dan keberangkatan tamu,
- 3) Melaksanakan proses pengarsipan dan menyimpan arsip pesanan tamu sesuai dengan urutan abjad dan tunggal pada saat pemesanan tersebut diterima,
- 4) Membuat evaluasi atas pemesanan kamar yang diterima khususnya untuk pesanan yang pasti,,
- 5) Melakukan pengecekan situasi jumlah kamar dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual

Kevin Dwiyoga (2016) menjelaskan alur kerja sistem informasi reservasi hotel sebagai berikut:



Gambar 5. Workflow Sistem Informasi Reservasi Hotel

Sumber: Kevin Dwiyo (2016)



Pelanggan dapat melakukan reservasi secara online melalui website. Langkah pertama reservasi yaitu dengan mengisi data diri pelanggan dan tanggal *check-in* dan *check-out* yang diinginkan. Pada halaman reservasi kamar, pelanggan dapat memilih kamar dari daftar kamar yang tersedia. Setelah melakukan reservasi, maka sistem akan memberikan invoice atau nota reservasi. Setelah selesai melakukan pemilihan, maka tahap selanjutnya adalah pembayaran. Proses pembayaran umumnya dilakukan secara transfer. Jika telah melakukan pembayaran, maka pelanggan dapat melakukan konfirmasi yang sudah disediakan di website.

Informasi yang diperlukan oleh pihak hotel dalam proses reservasi antara lain:

- 1) Jenis dan jumlah kamar yang diinginkan
- 2) Jumlah orang yang akan menginap
- 3) Tanggal kedatangan dan tanggal kepulangan
- 4) Nama tamu yang menginap di hotel
- 5) Nama pemesan atau orang yang dapat dihubungi untuk tindak lanjut informasi pemesanan kamar
- 6) Nama perusahaan atau biro perjalanan
- 7) Alamat dan nomor telepon perusahaan
- 8) Rincian kedatangan (waktu dan transportasi yang digunakan)
- 9) Cara pembayaran yang digunakan
- 10) Permintaan Khusus

3. Klasifikasi Reservasi Hotel

Menurut Sambodo & Bagyono (2010:72), dilihat dari sumbernya reservasi hotel dapat diklasifikasikan menjadi tiga jenis, yaitu:

1) **Reservasi Perorangan (*Individual Reservation*)**

Individual Reservation adalah pemesanan kamar untuk seorang calon tamu, pasangan, atau sebuah keluarga. Reservasi ini biasanya dilakukan sendiri oleh calon tamu atau oleh agen. Harga yang diberikan adalah harga normal atau harga paket.

2) **Reservasi Rombongan/Tour (*Group/Tour Reservation*)**

Group/Tour Reservation adalah pemesanan kamar yang umumnya dibuat oleh agen atau biro perjalanan untuk para pelanggannya. Pesanan dibuat untuk tamu yang datang berombongan. Seringkali harga yang diberikan adalah harga diskon.

3) **Reservasi Konferensi (*Conference Reservation*)**

Conference Reservation adalah pemesanan kamar untuk sebuah rombongan yang akan melakukan eksibisi atau pertemuan di hotel. Reservasi ini umumnya dibuat oleh organisasi, perusahaan, atau asosiasi. Harga yang diberikan untuk reservasi konferensi adalah harga komersial.

4. Jenis Reservasi Hotel

Reservasi hotel dibagi menjadi dua jenis yaitu *Online Reservation* dan *Offline Reservation*.

1) **Online Reservation**

Kemajuan teknologi saat ini mengakibatkan sistem reservasi juga mengalami perkembangan ke arah sistem reservasi *online*. Reservasi *online* bisa diakses oleh siapapun dan dimanapun mereka berada yang memiliki akses internet. Hanya dengan mengakses website dapat melakukan pemesanan kamar di hotel. Hal ini juga lebih membantu hotel dalam memasarkan produk dan menjual kamarnya.

2) **Offline Reservation**

Sistem reservasi yang menggunakan pengiriman reservasi langsung ke hotel dengan media reservasi seperti telepon, *fax*, *e-mail*, dan *walk-in*.

5. Sumber-Sumber Reservasi Hotel

Menurut Sugiarto (2001:53), menyebutkan ada beberapa sumber-sumber reservasi, yaitu:

1) **Perusahaan (*Company*)**

Perusahaan yang dapat dijadikan sumber pemesanan kamar adalah perusahaan swasta, perusahaan asing, perusahaan gabungan (*joint venture*), dan perusahaan negara. Reservasi melalui jalur ini biasanya memiliki langganan tetap disetiap

daerah tujuan wisata, bahkan sampai memiliki harga tertentu sesuai dengan perjanjian awal. Pihak-pihak pengusaha selain dalam rangka tugas kantor, kadang kalanya mereka juga bisa memakai harga *company* untuk melakukan liburan bersama keluarga.

2) *Travel Agent*

Travel Agent merupakan suatu badan usaha yang bergerak dibidang jasa. Mereka memberikan pelayanan berupa informasi kepada para calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata. *Travel Agent* memiliki peranan penting sebagai partner sebuah hotel dalam usaha meningkatkan tingkat hunian kamar. Selain pemberian informasi, *travel agent* juga membantu dalam pemesanan kamar hotel. Pemesanan kamar melalui *travel agent* digolongkan menjadi dua, yaitu:

- (1) FIT (*Free Independent Traveller*) atau orang yang melakukan perjalanan secara pribadi, tidak bersama rombongan.
- (2) GIT (*Group Inclusive Tour*) atau orang-orang yang mengadakan perjalanan dalam suatu kelompok, biasanya dalam GIT sudah termasuk paket perjalanan.

3) *Airport Representative*

Karyawan hotel yang tugasnya di pelabuhan udara ini dinamakan *airport representative* (*airport dispatcher*) yang bertugas melayani tamu yang sudah membuat pemesanan kamar untuk hotel maupun yang belum. Bagi yang belum ditawarkan dan dibuatkan langsung pemesanan ke hotel, dan bagi yang sudah diproses untuk menuju ke hotel secepatnya.

4) Perusahaan Penerbangan (*Airlines Agency*)

Perusahaan penerbangan selain sebagai sarana transportasi juga sebagai partner dalam pengisian tingkat hunian kamar hotel. Para wisatawan tidak saja membutuhkan sarana angkutan tapi juga sarana menginap di tempat tujuannya, sehingga kadang tamu meminta pihak penerbangan untuk mencarikan tempat menginap. Bahkan saat ini pihak penerbangan secara resmi menawarkan paket penerbangan langsung dengan penginapan dan makan.

5) Pemerintah (*Government*)

Pemerintah merupakan sumber pendatang tamu yang subur, sebab dari pemerintahan sangat sering melakukan perjalanan dinas dan memiliki sumber yang sangat banyak seperti BUMN, departemen-departemen, dan pemerintah daerah.

6) Sistem Pemesanan Terpusat (*Central Reservation System*)

Ada dua jenis *central reservation system* yaitu *anaffiliate reservation network* atau sebuah jaringan reservasi untuk hotel yang memiliki mata rantai bisnis seperti Hyatt, Hilton, Intercontinental, dan lain-lain, serta *non affiliate reservation network*, yaitu jaringan reservasi yang tidak terikat pada mata rantai hotel.

7) Perorangan

Perorangan adalah sumber pemesanan kamar yang bersifat bebas, siapa saja dapat melakukan pemesanan. Pemesanan kamar ini bisa dilakukan dengan berbagai cara mulai dari telepon, *e-mail*, *fax*, dan lain sebagainya. Pemesanan

kamar yang bersifat individu ini membantu dalam peningkatan revenue karena harga yang lebih mahal daripada harga (*contract rate*) ke *travel agent* lain.

8) *Booking Engine*

Pemesanan kamar melalui booking engine terhubung melalui jaringan internet.

Booking engine ini tergantung pada website hotel untuk memasarkan kamar yang akan dijual.

6. Media Reservasi Hotel

Menurut Sugiarto (2001:55), media pemesanan kamar adalah alat penghantar atau penghubung antara pihak pemesanan kamar dengan pihak hotel. Media atau alat penghantar tersebut antara lain:

1) *Telepon*

Suatu cara pembuatan pemesanan kamar yang paling banyak dipakai karena mudah, cepat, dan mengemat waktu. Kelemahan dari sistem ini adalah apabila ada kekeliruan pemesanan dan terjadi keluhan tamu, maka buktinya sulit didapatkan karena pembicaraan tidak direkam. Sedangkan kelemahan lain adalah apabila ada *overseas call* dan penerima kurang dapat menangkap dialek bahasa sesuai dengan sifat negara dimana pemesan berasal, maka akan mengalami kesulitan atau salah paham dalam pemesanan kamar.

2) *Telex*

Media reservasi ini biasanya digunakan pada reservasi internasional dan lokal yang jaraknya cukup jauh. Perusahaan berskala besar umumnya memiliki pesawat *telex*.

3) *Fax*

Media ini merupakan alat elektronik berteknologi canggih yang fungsinya sebagai fotokopi jarak jauh, dengan demikian berita yang disampaikan sama persis dengan yang diterima. Bedanya dengan *telex* adalah *faxsimilie* menggunakan kode-kode tertentu. Banyak reservasi pada saat ini yang menggunakan media ini.

4) *E-Mail*

Reservasi melalui e-mail juga banyak dilakukan, terutama untuk reservasi tamu rombongan dalam jumlah yang besar. Cara ini lebih efektif karena informasi yang akan disampaikan akan menjadi lebih jelas dan mudah dipahami.

5) *Walk-in*

Walk-in adalah reservasi yang dilakukan oleh orang yang bersangkutan yang secara langsung datang ke hotel. Yang melakukan cara ini biasanya adalah tamu yang sedang melakukan perjalanan dan belum membuat reservasi ke hotel.

7. Kategori Reservasi Hotel

Kategori pemesanan kamar adalah kekuatan atau bobot suatu pemesanan kamar yang berguna sebagai acuan atau pegangan bagi tamu maupun pihak hotel pada saat *check-in* (Endar Sugiarto, 2001:56). Kategori pemesanan kamar ini dibagi dalam empat kelompok, masing-masing adalah sebagai berikut:

1) *Confirmed Reservation*

Confirmed reservation adalah pemesanan kamar yang sudah disetujui oleh pihak hotel dengan bukti berupa *confirmation letter* yang dikirimkan kepada tamu yang bersangkutan. *Confirmation letter* ini harus dibawa oleh tamu pada saat *check-in* sebagai bukti untuk memperoleh kamar.

2) *Guaranteed Reservation*

Guaranteed reservation adalah pemesanan kamar yang sudah dijamin oleh tamu yang bersangkutan, pembatalan berlaku hingga *check-in time*, apabila tamu tidak datang dan tidak memberi tahu, maka kepada yang bersangkutan dikenakan *no-show charge* dalam satu malam.

3) *Advanced Payment Reservation*

Advanced payment reservation adalah pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya, yang mana tamu sudah membayar uang muka (*advance deposit*).

4) *Waiting List Reservation*

Waiting list reservation adalah pemesanan kamar yang mana hotel tidak menjamin tamu memperoleh kamar pada saat *check-in*. Bobot pemesanan kamar ini paling rendah diantara kategori pemesanan kamar yang lain, sehingga tidak ada tuntutan mendapatkan kamar walupun tamu sudah berada di *receptionist*.

G. Kualitas sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem itu sendiri, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan,

prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean adalah kemudahan untuk digunakan (*ease of use*), kemudahan untuk diakses (*system flexibility*), kecepatan akses (*response time*), ketahanan dari kerusakan (*reliability*), dan keamanan sistem (*security*). Adapun penjelasan dari indikator tersebut, yaitu:

1) Kemudahan untuk digunakan (ease of use)

Sistem informasi dapat dikatakan sebagai sistem yang berkualitas jika dirancang untuk memenuhi kemudahan dalam penggunaan sistem informasi tersebut.

2) Kehandalan sistem (reliability)

Kehandalan sistem informasi adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan. Kehandalan sistem informasi ini juga dapat dilihat dari sistem informasi dalam melayani kebutuhan pengguna tanpa adanya masalah yang dapat mengganggu kenyamanan pengguna dalam menggunakan sistem tersebut.

3) Kecepatan akses (Response time)

Sistem informasi memiliki kecepatan akses yang optimal maka layak dikatakan bahwa sistem informasi yang diterapkan memiliki kualitas yang baik. Kecepatan akses akan meningkatkan kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi. Kecepatan akses juga dapat dilihat dari kecepatan pengguna dalam menelusuri akan informasi yang dibutuhkan.

4) Fleksibilitas sistem (flexibility)

Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan yang terkait dengan memenuhi kebutuhan

pengguna. Pengguna merasa lebih puas menggunakan sistem informasi jika sistem tersebut fleksibel dalam memenuhi kebutuhan pengguna.

5) Keamanan sistem (security)

Keamanan sistem dapat dilihat melalui program yang tidak dapat diubah-ubah oleh pengguna yang tidak bertanggungjawab dan juga program tidak dapat terhapus jika terdapat kesalahan dari pengguna.

H. Kualitas Informasi

Kualitas informasi pada penelitian Pitt dan Watson dalam DeLone dan McLean (2003) merujuk pada output dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi. Variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan Pearson yaitu keakuratan informasi (*accuracy*), ketepatan waktu (*timeliness*), kelengkapan informasi (*completeness*), dan penyajian informasi (*format*).

Adapun penjabaran dari indikator-indikator tersebut, yaitu:

1) Akurat (*accuracy*)

Keakuratan sistem informasi dapat diukur dari informasi yang diberikan harus jelas dan mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi itu sendiri. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2) Ketepatan waktu (timeliness)

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan didalam pengambilan keputusan. Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk pengguna sistem informasi tersebut.

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kualitas informasi yang dihasilkan dari sistem informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

3) Kelengkapan (completeness)

Sistem informasi dikatakan memiliki informasi yang berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi yang lengkap ini sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan.

4) Penyajian Informasi (format)

Format sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik. Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, dengan begitu informasi yang dihasilkan dianggap berkualitas sehingga memudahkan untuk pengguna memahami sistem informasi yang dihasilkan oleh sistem tersebut.

I. Kualitas Pelayanan Elektronik

Menurut Parasuraman et al (2007) dalam jurnal *Online Service Quality and Customer Satisfaction*:

“A case study of Bank Islam Malaysia Berhad (2011:6), “E-service quality is defined broadly to encompass all phases of a customer’s interactions with a web site: The extend to which a web site facilitates efficient and effective shopping, purchasing, and delivery.”

Jadi, kualitas pelayan elektronik (*electronic service quality*) didefinisikan secara luas untuk mencakup semua tahapan dari interaksi yang konsumen lakukan melalui situs web, yaitu sejauh mana situs web dapat memfasilitasi pembelian yang efisien dan efektif, pembelian, dan pengiriman. Secara umum, kualitas pelayanan elektronik dapat didefinisikan sebagai layanan pelanggan yang interaktif dengan berbasis internet yang didukung oleh konsumen yang terintegrasi dengan teknologi dan sistem yang ditawarkan oleh penyedia layanan, yang bertujuan untuk memperkuat hubungan antara konsumen dengan penyedia layanan. Parasuraman *et al.*, (2005) mengemukakan terdapat empat dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik, dimana empat dimensi merupakan core kualitas pelayanan elektronik antara lain:

- 1) **Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*)**
Aktual kinerja perusahaan kontras dengan apa yang dijanjikan melalui website, mencakup akurasi janji layanan, seperti ketersediaan stok produk dan pengiriman produk sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
- 2) **Ketersediaan Sistem (*System Availability*)**
Fungsionalitas teknik situs bersangkutan berfungsi sebagaimana semestinya.
- 3) **Privasi (*Privacy*)**
Jaminan dan kemampuan perusahaan dalam menjaga integritas data dari pelanggan.

J. Kepuasan Pengguna

Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xiao dan Dasgupta, 2002:1149). Senada dengan pendapat tersebut, Jogiyanto (2007:23) mengatakan bahwa, “Kepuasan pengguna

adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.”

Berdasarkan pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna merupakan bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pengguna sistem dalam hubungannya dengan pemanfaatan sistem informasi.

Pada variabel kepuasan pengguna, McGill dkk (2003:32) dalam penelitiannya menggunakan tiga indikator untuk mengukur kepuasan pengguna yang juga digunakan dalam penelitian ini. Indikator-indikator tersebut menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), yaitu:

- 1) **Efisiensi (*efficiency*)**, yaitu salah satu alasan pengguna merasa puas dengan tepat atau sesuai untuk mengerjakan (menghasilkan) sesuatu dengan tidak membuang-buang waktu/tenaga/biaya (KBBI, 2003:284). Dalam penelitian ini dengan menggunakan sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* diharapkan pengguna akan lebih menghemat biaya serta waktu yang dikeluarkan.
- 2) **Efektivitas (*effectiveness*)**, yaitu sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan (KBBI, 2004:284). Dalam hal ini efektivitas dilihat dari lebih cepatnya para pengguna menyelesaikan kegiatan pemesanan kamar setelah menggunakan sistem reservasi kamar hotel secara *online*.
- 3) **Kepuasan (*satisfaction*)**, yaitu perihal perasaan senang, kelegaan, kesenangan, dan sebagainya (KBBI, 2004:770). Dalam hal ini dengan adanya sistem reservasi kamar hotel secara online diharapkan secara keseluruhan pengguna merasa senang dan puas akan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan yang diberikan.

K. Hubungan Sistem Informasi Dengan Kepuasan Pengguna

Sebuah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna akan meningkatkan kepuasan pengguna sistem. Kepuasan pengguna sistem ini berhubungan dengan kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan oleh sistem. Keduanya diasumsikan memiliki hubungan dengan kepuasan pengguna. Semakin baik kualitas sistem dan kualitas informasi yang dihasilkan maka

kepuasan pengguna atas sistem informasi tersebut juga akan semakin meningkat. Sistem informasi dapat diandalkan apabila memiliki kualitas sistem dan kualitas informasi yang baik dan mampu memberikan kepuasan kepada penggunanya.

Kualitas sistem menunjukkan ukuran terhadap sistem informasi yang digunakan. Kualitas sistem yang baik akan memberikan kepuasan bagi pengguna karena dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Hasil penelitian oleh DeLone dan McLean (1992), Medina dan Chaparro (2007), dan Chen (2010) menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan penggunanya.

Kualitas informasi menunjukkan pengukuran output sistem informasi. Semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna. Pendapat ini didukung oleh hasil penelitian DeLone dan McLean (1992), Medina dan Chaparro (2007), dan Chen (2010).

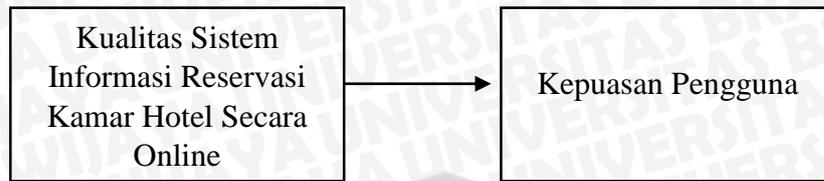
Kualitas pelayanan elektronik menunjukkan pengukuran layanan secara *online* kepada pengguna sistem. Penelitian yang dilakukan Parasuraman (2011) menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam mengukur keberhasilan keseluruhan sebuah sistem informasi karena mencakup semua tahapan dari interaksi yang konsumen lakukan. Dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan elektronik adalah efisiensi, pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan privasi.

Dilworth (1988) dalam Amrul (2004) menyatakan kualitas sistem informasi bergantung pada manfaat sistem informasi yang dirasakan pemakainya. Dilihat dari sudut pandang teknik, kualitas sistem merupakan kualitas suatu produk atau

pelayanan yang pada umumnya diukur berdasarkan kecocokan pemakai dengan sistem tersebut, dimana sistem mampu diaplikasikan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemakai. Kualitas sistem informasi dapat dilihat dari intensitas penggunaan dan informasi yang dihasilkannya. Intensitas penggunaan suatu *software* berkaitan dengan bagaimana proses implementasi tersebut berlangsung, apakah pemakai mengalami kendala dalam pengimplementasiannya. Apabila pemakai tidak menemukan kendala, maka pemakai akan merasa puas dan meningkatkan intensitas penggunaan *software*. Kualitas sistem informasi erat kaitannya dengan keakurasiannya hasilnya, sehingga pemakai merasa yakin hasil dari *software* ini dapat dikatakan memuaskan.

L. Model Konsep

Menurut Singarimbun dan Effendi (2006:34) konsep merupakan abstraksi mengenai suatu fenomena yang merumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok, atau individu tertentu. Penelitian ini dilakukan untuk menguji Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Pengguna, hal ini untuk mengukur sejauh mana Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Pengguna. Agar persoalan yang utama dalam penelitian tidak menjadi kabur dan konsisten dengan inti persoalannya, maka ditetapkan suatu model penelitian atau konsep yang jelas. Berdasarkan teori yang telah dikemukakan, maka diturunkan kedalam konsep sebagai berikut:



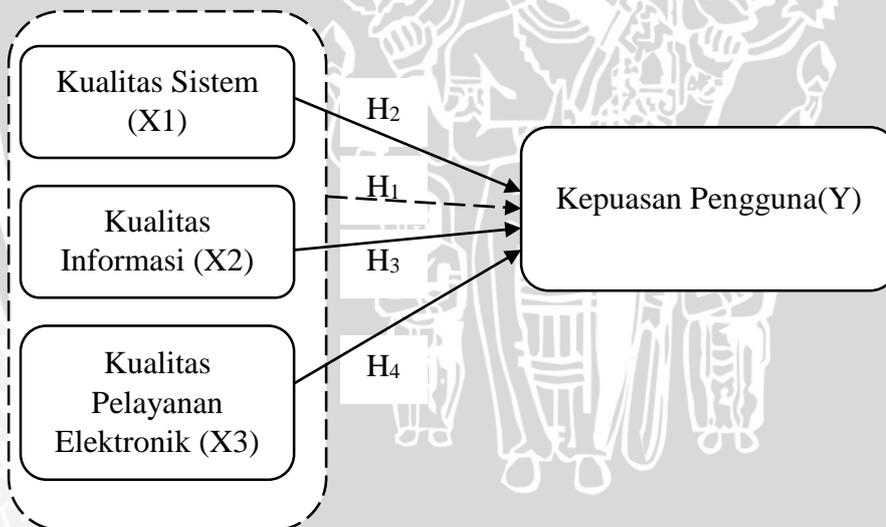
Gambar 6. Model Konsep

Sumber: Data sekunder diolah penulis (2016)

M. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran, dapat dirumuskan model hipotesis dan rumusan hipotesis penelitian sebagai berikut:

1. Model Hipotesis



Gambar 7. Model Hipotesis

Sumber: Data sekunder diolah penulis (2016)

Keterangan:

- > = Secara parsial
- - - - -> = Secara bersama-sama



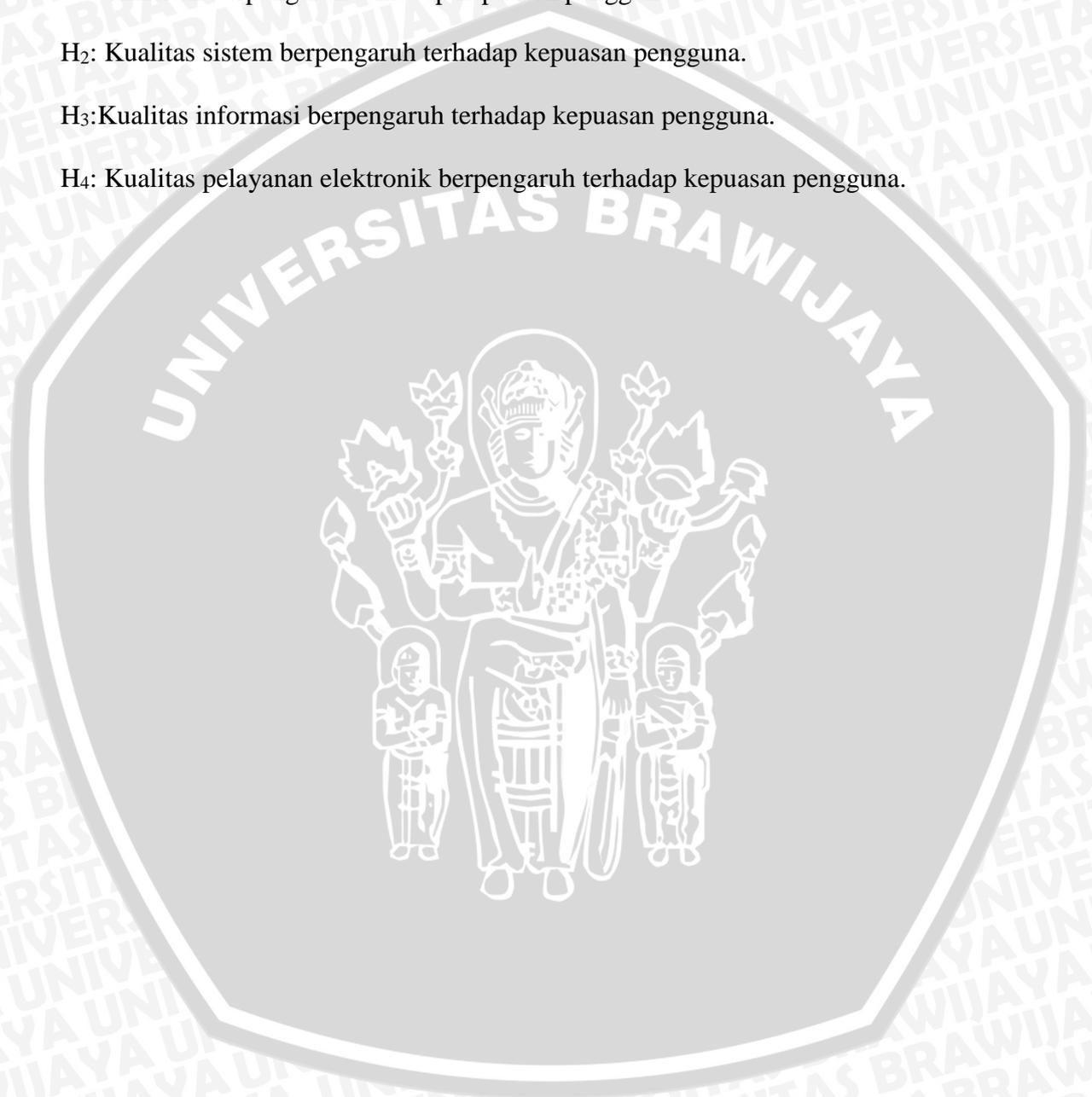
2. Rumusan Hipotesis

H₁: Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan eketronik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H₂: Kualitas sistem berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H₃: Kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H₄: Kualitas pelayanan elektronik berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jenis penelitian penjelasan (*explanatory research*) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian penjelasan (*explanatory research*) adalah penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun, 2006:5). *Explanatory research* digunakan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel melalui pengajuan hipotesis guna memperkuat atau bahkan menolak teori tersebut. Jadi hubungan kausal antara variabel-variabel yang ada dibuktikan melalui pengujian hipotesis.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat atau letak dimana sebenarnya penulis akan melakukan penelitian. Penulis akan mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti pada lokasi penelitian ini. Lokasi penelitian ini akan dilaksanakan di kota Malang dengan menjadikan Traveloka sebagai objek penelitian. Alasan peneliti memilih Traveloka sebagai objek penelitian karena Traveloka merupakan situs pemesanan tiket pesawat dan kamar hotel nomor satu di Indonesia dengan tingkat kunjungan selalu meningkat dan lebih tinggi dibandingkan dengan pesaingnya. Sedangkan alasan peneliti memilih

kota Malang sebagai lokasi penelitian karena kota Malang merupakan salah satu tujuan wisata di Jawa Timur. Berdasarkan data yang dihimpun dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Malang tercatat pada tahun 2015 ada 3.385.476 wisatawan yang berkunjung ke kota Malang. Selain itu jumlah hotel di Kota Malang menurut Badan Pusat Statistik Kota Malang ada 104 hotel dengan jumlah kunjungan hotel pada tahun 2015 mencapai 727.847 pengunjung. Alasan lain penulis memilih kota Malang sebagai lokasi penelitian adalah karena jumlah pengguna internet di kota Malang cukup banyak. Berdasarkan data statistik yang diungkapkan Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet (APJII) Indonesia rata-rata pengguna internet di Indonesia berusia antara 18-35 tahun atau lebih dari 50% dari pengguna internet di seluruh Indonesia. Jumlah penduduk kota Malang sendiri pada tahun 2015 mencapai 851.298 jiwa dan sebagian besar penduduk berusia 15-39 tahun yang berjumlah 387.443 jiwa. Sehingga dapat diprediksi bahwa pengguna internet di kota Malang cukup banyak. Berdasarkan hal tersebut maka kota Malang dipilih penulis sebagai lokasi penelitian karena bisa menjadi bahan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian.

C. Variabel, Skala Pengukuran dan Operasional Variabel

1. Variabel

Menurut Suryabrata dalam Idrus (2009:77) mendefinisikan variabel sebagai sesuatu yang akan menjadi objek penelitian dan sering pula variabel penelitian itu dinyatakan sebagai gejala yang akan diteliti. Terdapat dua variabel pada penelitian

ini, yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*).

a) Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi variabel lainnya (Pabundu, 2006:19). Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (X1) dengan indikator kemudaha untuk digunakan, kehandalan sistem, fleksibilitas sistem, waktu respon, keamanan; kualitas informasi (X2) dengan indikator akurat, tepat waktu, kelengkapan, format; dan kualtias pelayanan elektronik (X3) dengan indikator pemenuhan kebutuhan, ketersediaan sistem, dan privasi.

b) Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Variabel terikat adalah suatu variabel yang dipengaruhi variabel bebas (Pabundu, 2006:19)). Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (Y). Variabel ini diukur dengan indikator efisiensi (*efficiency*), efektivitas (*effectivity*), kepuasan (*satisfaction*).

2. Skala Pengukuran

Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Skala Likert*. Menurut Sugiyono (2012:93) *Skala Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. *Skala Likert* didesain untuk menelaah seberapa kuat subjek setuju atau tidak setuju dengan pernyataan yang ada dalam skala lima titik. Mitchell dan Jolley (2013:298) memaparkan “*Likert-type items typically ask participants to respond to a statement by choosing, strongly disagree (scored a 1), disagree (score a 2), undecided (3), agree (4), or strongly agree (5)*”.

Tabel 4. Skala Likert

No	Jenis Jawaban	Bobot
1	SS = Sangat Setuju	5
2	S = Setuju	4
3	R = Ragu-ragu	3
4	TS = Tidak Setuju	2
5	STS = Sangat Tidak Setuju	1

Sumber : Ghozali (2013:47)

Rentang skor dalam skala likert, interval jawaban sebagai berikut:

$$Interval = \frac{\text{skor tertinggi} - \text{skor terendah}}{\text{jumlah kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Interval kelas masing-masing kelas adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Interval Skala Likert

No	Interval	Keterangan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Seetuju
2	1,81 – 2,60	Tidak Setuju
3	2,61 – 3,40	Ragu
4	3,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Data sekunder diolah penulis (2016)

3. Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang menjadikan variabel-variabel yang diteliti menjadi bersifat operasional dalam kaitannya dengan proses pengukuran

variabel-variabel tersebut. Definisi operasional memungkinkan sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran (Sarwono, 2006:27). Menurut Sarwono (2006:67)

Operasional variabel bermanfaat untuk:

- a) Mengidentifikasi kriteria yang dapat diobservasi yang sedang didefinisikan,
- b) Menunjukkan bahwa suatu konsep atau objek mungkin mempunyai lebih dari suatu definisi operasional,
- c) Mengetahui bahwa definisi operasional bersifat unik dalam situasi dimana definisi tersebut harus digunakan.

Tabel 6. Definisi Operasioanl Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Sistem Informasi Reservasi Kamr Hotel Secara Online	Kualitas Sistem (X1)	Kemudahan untuk digunakan (<i>Ease of Use</i>)	a. Penggunaan mudah (X _{1.1}) b. Tampilan mudah dimengerti (X _{1.2})
		Kehandalan sistem (<i>System Reliability</i>)	a. Tidak pernah terjadi error (X _{1.3})
		Fleksibilitias sistem (<i>System flexibility</i>)	a. Memenuhi kebutuhan pengguna (X _{1.4})
		Waktu respon (<i>Response time</i>)	a. Respon cepat (X _{1.5})
		Keamanan (<i>Security</i>)	a. Menjamin keamanan data (X _{1.6})
		Kualtias Informasi (X2)	Akurat (<i>Accuracy</i>)
		Tepat waktu (<i>Timeliness</i>)	a. Informasi yang disajikan tepat waktu (X _{2.2}) b. Data yang disajikan (<i>up to date</i>) (X _{2.3})

Konsep	Variabel	Indikator	Item
		Kelengkapan (<i>Completeness</i>)	a. Data yang disajikan sesuai kebutuhan (X _{2.4}) b. Data yang disajikan lengkap (X _{2.5})
		Penyajian data (<i>Format</i>)	a. Tampilan struktur informasi mudah dipahami (X _{2.6})
	Kualitas Pelayanan Elektronik (X ₃)	Pemenuhan kebutuhan (<i>Fulfillment</i>)	a. Tingkat kecepatan konfirmasi layanan (X _{3.1})
		Ketersediaan sistem (<i>System availability</i>)	a. Situs website berfungsi dengan baik (X _{3.2}) b. Tingkat kemudahan mengoperasikan situs (X _{3.3})
			Privasi (<i>Privacy</i>)
		Kepuasan Pengguna	

Konsep	Variabel	Indikator	Item
			b. Penghematan waktu setelah menggunakan sistem (Y _{1.2})
		Efektivitas (<i>Effectivity</i>)	a. Kemudahan bekerja setelah menggunakan sistem (Y _{1.3})
		Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)	a. Secara keseluruhan pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem (Y _{1.4})

Sumber: Data sekunder diolah penulis (2016)

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Pabundu, 2006:33). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna sistem informasi Traveloka di Kota Malang. Populasi pada penelitian ini menggunakan dua kriteria yaitu mahasiswa pengguna sistem informasi Traveloka yang berumur 18 tahun atau lebih dari 18 tahun, karena pengguna pada usia tersebut dinilai mampu memahami isi dalam kuisisioner serta mampu mengambil keputusan. Kriteria selanjutnya yaitu pengguna sistem informasi Traveloka yang memesan kamar hotel melalui sistem informasi Traveloka tersebut. Jumlah populasi pada penelitian ini belum diketahui.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2013:81). Metode penentuan sampelnya, penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik *purposive sampling* berarti responden (subjek) yang dipilih secara sengaja dengan karakteristik tertentu yang diyakini representatif terhadap populasi penelitian. Karakteristik yang dibutuhkan adalah responden yang mahasiswa yang berusia 18 tahun dan diatas 18 tahun. Selain itu karakteristik yang lain yaitu responden yang melakukan reservasi kamar hotel secara online. Penentuan jumlah sampel yang diambil menggunakan rumus Machin dan Champell karena peneliti tidak mendapatkan data pengguna sistem informasi Traveloka di kota Malang. Adapun rumus tersebut sebagai berikut:

$$U\rho' = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right)$$

$$U\rho = \frac{1}{2} \ln \left[\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right] + \frac{\rho}{2[n - 1]}$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{[U\rho']^2} + 3$$

Keterangan :

n= Ukuran sampel

In = log-e (*natural logarithm*)

ρ = Koefisien korelasi terkecil yang diharapkan dapat dideteksi secara signifikan

$Z_{1-\alpha}$ = Harga yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan α (alpha) yang telah ditentukan

$Z_{1-\beta}$ = Harga yang diperoleh dari tabel distribusi normal baku dengan β (beta) yang telah ditentukan

U_p = *Standardized normal random variable corresponding to particular value of the correlation coefficient*

U_p' = *Initial estimate*

Berdasarkan pertimbangan bahwa nilai ρ terendah yang diperkirakan akan diperoleh melalui penelitian ini adalah dengan $\rho = 0,33$; lalu selanjutnya pada $\alpha = 0,10$ dengan pengukuran dua arah, dan $\beta = 0,05$. Maka dari tabel distribusi norma diperoleh ($Z_{1-\alpha} = 1,64$) dan ($Z_{1-\beta} = 1,96$). Maka dari hasil perhitungannya dapat diperoleh nilai n (minimum) = 113, hal ini sesuai dengan rumus penarikan sampel yang dikemukakan oleh Machin dan Champell yang perhitungannya terdapat pada Lampiran 1. Jadi sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah berjumlah 113 responden yang perhitungannya terdapat pada lampiran 1.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan dua cara, yaitu pengumpulan data primer dan data sekunder.

1. Pengumpulan Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2009:137). Pengumpulan data primer dengan cara:

a) Metode Kuisisioner (Angket)

Husaini dan Purnomo (2009:52) menyatakan “Angket adalah daftar pertanyaan dan pernyataan yang dikirimkan kepada responden, baik secara langsung atau tidak langsung”. Dalam melakukan penyebaran kuisisioner ini peneliti menyebarkan kuisisioner secara langsung di lapangan dan melalui internet. Peneliti menyebarkan kuisisioner melalui media sosial dan menyebarkan secara langsung kepada responden. Penyebaran kuisisioner dilakukan pada bulan Oktober 2016. Jadi data yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan jawaban atas pertanyaan yang diajukan. Daftar pertanyaan yang diberikan untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* terhadap kepuasan pengguna.

2. Pengumpulan Data Sekunder

Pengumpulan data sekunder merupakan teknik pengumpulan data yang secara tidak langsung yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, majalah, literatur atau tulisan lain yang dianggap memiliki hubungan dengan hal yang diteliti.

F. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, uji kualitas data, uji asumsi klasik dan uji hipotesis. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi liner berganda.

1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif memberikan gambaran atau deskripsi suatu yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi, varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtois dan skewness (kemencengan distribusi) (Ghozali, 2013:19). Kemudian, data yang selama ini telah dikumpulkan akan ditabulasi kedalam bentuk tabel. Selanjutnya akan dilakukan pembahasan secara deskriptif dengan pemberian angka. Seperti yang telah dikemukakan oleh Nazir (1985) dalam Darmawan (2013:38) mengenai “Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan, secara sistematis, faktual, akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki”.

2. Reliabilitas Data dan Validitas Data

a) Uji Reliabilitas Data

Reabilitas menunjukkan pada adanya konsistensi dan stabilitas nilai hasil skala pengukuran tertentu. Reabilitas berkonsentrasi pada masalah akurasi pengukuran dan hasilnya (Sarwono, 2006:100). Reabilitas instrumen adalah tingkat keajekan instrumen saat digunakan kapan dan oleh siapa saja sehingga akan cenderung menghasilkan data yang sma atau hampir sama dengan sebelumnya (Idrus, 2009:130). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memberikan nilai Cronbach's Alpha $> 0,6$ (Ghozali, 2006:42). Kriteria indeks reabilitas ditentukan pada tabel 7 sebagai berikut:

Tabel 7. Kriteria Indeks Koefisien Reliabilitas

No	Interval	Kriteria
1	< 0,200	Sangat rendah
2	0,200 – 0,399	Rendah
3	0,400 – 0,599	Cukup
4	0,600 – 0,799	Tinggi
5	0,800 – 1,00	Sangat tinggi

Sumber: Nugroho (2005)

Perhitungan Alpha Cronbach (Arikunto, 2010:2) adalah sebagai berikut:

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Dalam penelitian ini suatu instrumen dikatakan reliabel apabila $r_{hitung} \geq 0,6$.

b) Uji Validitas

Validitas adalah kebenaran dan keabsahan instrumen penelitian yang digunakan. Setiap penelitian selalu dipertanyakan mengenai validitas alat yang digunakan. Suatu alat pengukur dikatakan valid jika alat itu dipakai untuk mengukur sesuai dengan kegunaannya (Pabundu, 2006:65). Istilah valid memberikan pengertian bahwa alat ukur yang digunakan mampu memberikan nilai yang sesungguhnya dari apa yang diinginkan. Konsep valid ini secara sederhana mencakup pengertian bahwa skala atau instrumen yang digunakan dapat mengukur atau mengungkapkan hal-hal yang seharusnya diukur atau diungkapkan (Idrus, 2009:124).

Menurut Sugiyono (2007:126), apabila koefisien korelasi $> 0,3$ dan signifikan lebih kecil atau sama dengan $0,05$ ($\alpha \leq 0,05$), maka item tersebut dapat dikatakan valid. Sedangkan apabila koefisien korelasi $< 0,3$ dan indikator mempunyai taraf signifikan lebih besar dari $0,05$ ($\alpha \geq 0,05$), maka item tersebut dikatakan tidak valid. Dalam penelitian ini r_{tabel} adalah sebesar $0,312$ dan suatu butir dikatakan valid apabila $r_{hitung} > r_{tabel}$ serta tingkat signifikansi probabilitas r hitung (P) $\leq 0,05$ maka butir tersebut valid (Sugiyono, 2008)

3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Hasil uji validitas dan reliabilitas variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Informasi dan Kepuasan Pengguna menggunakan program SPSS 23.0 dengan menggunakan korelasi *product moment* dari masing-masing *item* pertanyaan keseluruhan dapat dilihat dari Tabel 8, Tabel 9, Tabel 10, dan Tabel 11. Berikut merupakan hasil uji validitas variabel Kualitas Sistem:

Tabel 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Sistem

No	Item	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	X _{1.1}	0,743	0,000	Valid
2	X _{1.2}	0,734	0,000	Valid
3	X _{1.3}	0,569	0,000	Valid
4	X _{1.4}	0,560	0,000	Valid
5	X _{1.5}	0,658	0,000	Valid
No	Item	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
6	X _{1.6}	0,766	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 4)

Berdasarkan Tabel 8, didapatkan hasil bahwa semua *item* pada variabel Kualitas Sistem memiliki tingkat probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan koefisien korelasi di atas 0,312 sehingga keseluruhan *item* tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk kegiatan analisis. Selanjutnya peneliti akan menguji validitas dari variabel Kualitas Informasi, berikut penyajian Tabel 9:

Tabel 9. Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi

No	Item	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	X _{2.1}	0,844	0,000	Valid
2	X _{2.2}	0,747	0,000	Valid
3	X _{2.3}	0,807	0,000	Valid
4	X _{2.4}	0,703	0,000	Valid
5	X _{2.5}	0,759	0,000	Valid
6	X _{2.6}	0,654	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 5)

Dari Tabel 9 menunjukkan bahwa semua *item* dari variabel Kualitas Informasi juga memiliki tingkat probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan koefisien korelasi di atas 0,312 sehingga keseluruhan *item* tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk kegiatan analisis. Selanjutnya peneliti akan melakukan uji validitas untuk variabel Kualitas Pelayanan Elektronik, berikut Tabel 10:

Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan Elektronik

No	Item	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	X _{3.1}	0,669	0,000	Valid
2	X _{3.2}	0,796	0,000	Valid
3	X _{3.3}	0,840	0,000	Valid
4	X _{3.4}	0,793	0,000	Valid
5	X _{3.5}	0,871	0,000	Valid
6	X _{3.6}	0,745	0,000	Valid
7	X _{3.7}	0,841	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 6)

Dari Tabel 10 menunjukkan bahwa semua *item* dari variabel Kualitas Informasi juga memiliki tingkat probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan koefisien korelasi diatas 0,312 sehingga keseluruhan *item* tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk kegiatan analisis. Selanjutnya peneliti akan melakukan uji validitas untuk variabel Kepuasan Pengguna, berikut Tabel 11:

Tabel 11. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna

No	Item	Koefisien Korelasi	Probabilitas	Keterangan
1	Y _{1.1}	0,791	0,000	Valid
2	Y _{1.2}	0,807	0,000	Valid
3	Y _{1.3}	0,870	0,000	Valid
4	Y _{1.4}	0,813	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 7)

Variabel Kepuasan Pengguna pada Tabel 11 menunjukkan hasil bahwa semua *item* dari variabel ini memiliki tingkat probabilitas lebih kecil dari 0,05 dan koefisien korelasi diatas 0,312. Keseluruhan *item* pada variabel Kepuasan Pengguna dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk kegiatan analisis. Selanjutnya, peneliti akan melakukan uji reliabilitas dari setiap indikator dari variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Informasi dan Kepuasan Pengguna, berikut hasilnya ditunjukkan dalam Tabel 12:

Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas

No	Indikator	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	X ₁	0,742	Reliabel
2	X ₂	0,848	Reliabel
3	X ₃	0,900	Reliabel
4	Y ₄	0,832	Reliabel

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 4-7)

Pengujian reliabilitas dilakukan dengan analisis Cronbach's Alpha. Sebuah indikator dapat dikatakan reliabel apabila nilai dari setiap variabelnya $> 0,6$. Tabel 12 menunjukkan bahwa semua indikator dari variabel Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Informasi dan Kepuasan Pengguna memiliki Cronbach's Alpha lebih dari 0,6 dan dapat dikatakan seluruh item dari masing-masing indikator ini reliabel dan dapat digunakan dalam kegiatan analisis.

4. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

Uji normalitas ini bertujuan untuk menguji apakah model persamaan penelitian, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Metode yang digunakan untuk menguji normalitas adalah uji *kolmogorov-smirnov goodness of fit*. Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas, yaitu:

1. Jika probabilitas $> 0,05$ maka dsitribusi dari populasi adalah normal.
2. Jika probabilitas $< 0,05$ maka populasi tidak berdistribusi normal.

b) Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (Ghozali, 2013:105). Menurut Priyatno (2010:83), uji multikolinieritas ditentukan menggunakan nilai *Tolerance* dan nilai VIF (*Variance Inflation Factor*). Apabila nilai *Tolerance* $> 0,10$ atau VIF < 10 , maka menunjukkan adanya multikolinieritas.

c) Uji Heterokedastisitas

Uji heterokedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain (Ghozali, 2013:139). Apabila nilai variansnya tetap maka disebut homoskedastisitas, jika variansnya berbeda maka disebut heterokedasitas. Uji heterokedasitas dapat dilakukan dengan melihat grafik scatterplot dengan melihat ada tidaknya pola antara nilai prediksi variabel terikat yaitu ZPRED dan nilai residunya (SRESID). Deteksi ada tidaknya pola tertentu pada grafik

scatterplot antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual ($Y_{\text{prediksi}} - Y_{\text{sesungguhnya}}$) yang telah di-studentized (Ghozali, 2013:139).

5. Analisis Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan metode analisis regresi linier berganda dalam menguji hipotesis. Regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu sama-sama alat yang dapat digunakan untuk melakukan prediksi permintaan di masa yang akan datang, berdasarkan data masa lalu atau untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variabel bebas terhadap satu variabel terikat (Siregar, 2014:405). Metode ini digunakan untuk mengetahui pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel secara online terhadap kepuasan pengguna. Berikut ini merupakan persamaan regresi dari hipotesis tersebut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pengguna (variabel terikat)

X₁ = Kualitas Sistem

X₂ = Kualitas Informasi

X₃ = Kualitas Pelayanan Elektronik

a = konstanta

e = error

b = Koefisien Regresi

Untuk mengukur analisis regresi linier berganda menggunakan software SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*).

6. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji koefisien determinasi, uji f, dan uji t untuk mengetahui pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat.

a) Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sanusi (2012:136) koefisien R adalah koefisien korelasi yang menjelaskan keeratan hubungan linear diantara dua variabel, nilainya dapat negatif dan positif. Uji koefisien determinasi digunakan untuk menjelaskan proporsi variasi dalam variabel terikat (Y) yang jelas dijelaskan oleh variabel bebas (lebih dari satu variabel) secara bersama-sama.

Tabel 13. Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai R

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Riduwan (2005:136)

Dapat disimpulkan apabila R^2 memiliki nilai koefisien 0 (nol), maka variabel bebas kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengguna). Apabila nilai koefisien mendekati 1 (satu), maka variabel bebas kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengguna).

b) Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji F digunakan untuk menguji koefisien regresi secara simultan atau bersama-sama dari variabel bebas terhadap variabel terikatnya. Untuk menghitung nilai F_{hitung} , digunakan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/(k - 1)}{(1 - R^2)/(n - k - 1)}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

$k-1$ = Derajat Bebas Pembilang

$n-k$ = Derajat Bebas Penyebut

k = Variabel Bebas

n = Jumlah Sampel

Kriteria pengujian:

- (1) Jika nilai Sig. F_{hitung} lebih kecil dari 0,05 maka H_1 diterima dan H_0 ditolak, berarti variabel independen secara bersama-sama mempengaruhi variabel dependen.
- (2) Jika nilai sig. F_{hitung} lebih besar dari 0,05 maka H_1 ditolak dan H_0 diterima, berarti variabel independen secara bersama-sama tidak mempengaruhi variabel dependen.

c) Uji t

Uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen dan digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh masing-masing variabel

independen secara individual terhadap variabel dependen yang diuji pada tingkat signifikansi 0,05 (Ghozali, 2013:178). Menurut Santoso (2000:168) dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

- (1) Jika nilai probabilitas lebih besar dari 0,05 maka H_0 diterima dan H_1 ditolak, ini berarti menyatakan bahwa variabel indenpen atau bebas tidak mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.
- (2) Jika nilai probabilitas lebih kecil dari 0,05 maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, ini berarti menyatakan bahwa variabel independen atau bebas mempunyai pengaruh secara individual terhadap variabel dependen atau terikat.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Objek Penelitian

Traveloka merupakan situs pencarian tiket pesawat dan hotel dengan misi untuk membuat *online travel* menjadi lebih mudah dan menarik bagi masyarakat Indonesia. Bermula dari salah satu ide pendiri situs yaitu Ferry Unardi yang memperhatikan perkembangan dunia internet semakin cepat, maka Ferry mengajak kedua temannya yaitu Derianto Kusuma dan Albert untuk terjun dan menggarap bisnis *e-commerce* di Indonesia.

Ferry bersama kedua temannya memiliki background yang sama sebagai *engineer* sehingga Ferry dan kedua temannya memutuskan untuk mulai membangun konsep dan *core business* untuk Traveloka. Melalui sistem pengembangan konsep *e-commerce* dan segala hal teknis, akhirnya Traveloka berhasil dirilis dalam versi beta pada periode Oktober 2012.

Peluncuran perdana Traveloka tidak lepas dari halangan. Sebagai *startup* kecil yang baru dirintis, nyaris tidak ada maskapai penerbangan yang mau bekerjasama dengan tim Traveloka. Namun Ferry bersama teman-temannya tidak patah semangat dalam mengembangkan Traveloka. Berkat kerja keras tim, Traveloka mengalami perkembangan dan mulai berkembang pesat. Kini Traveloka telah dipercayai sejumlah maskapai penerbangan Indonesia dan Internasional seperti Airfrance, Asiana Airlines, Avia Star, Bangkok Airways, Batik Air, Cathay

Pacific, China Airlines, China Southern Airlines, Citilink, Etihad Airways, EVA Air, Firefly, Garuda, Hongkong Airlines, Jetstar, Kal Star Aviation, KLM, Lion Air, Lufthansa, Malaysia Airlines, Malindo Air, NAM Air, Oman Air, Philippine Airlines, Royal Brunei Airlines, Silk Air, Singapore Airlines, Sriwijaya, Swiss International, Thai Airways, Thai Lion, Thai Smile, Tiger Air, Trigana Air, Turkish Airlines, Vietnam Airlines, Wings Air, dan Xpress Air.

Pada tanggal 15 Juli 2014, Traveloka untuk pertama kalinya membuka layanan pemesanan hotel secara *online*. Hal ini membuat konsumen lebih mudah melakukan pemesanan hotel untuk perjalanan bisnis maupun liburan ke luar kota. Terdapat *voucher* hotel dengan berbagai pilihan serta diskon menarik. Saat ini Traveloka telah menjalin kerja sama dengan beberapa hotel ternama seperti Airy Hotel, Fave Hotel, Ibis Hotel, POP Hotel, Novotel, Aston International, Amaris Hotel, Santika Hotel & Resort, Swiss Bel Hotel, Whiz Hotel, Hilton Worldwide Hotel, Best Western Hotel, Marriott Hotel, Dafam Hotel, Hardys Hotel, Horison Hotel, Grandmas Hotel, dan Red Planet Hotel.

Traveloka memberlakukan sistem *e-payment* melalui beberapa metode pembayaran seperti kartu kredit atau transfer via ATM. Seluruh proses pembayaran yang dilakukan oleh pengguna Traveloka terjamin keamanannya dan berada dibawah lindungan undang-undang ITE. Semua proses pemesanan *online*, entri data, dan validasi pembayaran dicantumkan secara lengkap dan rinci di *website* Traveloka.

Kini Traveloka telah menjadi salah satu *startup* terbesar dan terpopuler di Indonesia. Menduduki peringkat ke-150 menurut versi Alexa, Traveloka sudah

memperoleh puluhan juta *page view* setiap bulan. Dengan target transaksi 2% hingga 5% dari total *page view*, Traveloka juga sudah berhasil menarik perhatian para investor seperti *East Ventures* dan *Global Founders Capital*. Kedua investor tersebut sudah mulai bekerjasama dengan Traveloka sejak tahun 2012 dan 2013 (Maxmanroe.com, diakses pada 8 November 2015).

Pelayanan yang berkualitas dan berdedikasi menjadi salah satu kunci kesuksesan Traveloka. Berawal dari tim kecil yang beranggotakan 8 orang, kini Traveloka mulai tumbuh menjadi perusahaan besar dengan jumlah karyawan mencapai lebih dari 100 orang untuk beragam divisi di perusahaan. Traveloka pernah meraih beberapa penghargaan, diantaranya:

- 1) *1st Winner of Top Brand Award 2015 for Flight Ticket and Hotel Booking Service*
- 2) *Official Partner of IATA (International Air Transport Association)*
- 3) *Covered by international press: Financial Times, Tech in Asia, tnooz, e27*
- 4) *Indonesia's No. 1 Cheap Flight and Hotel Booking Service according to comScore*
- 5) *Garuda Indonesia's Best Performing GOS Agent 2014*

2. Logo Traveloka

The logo for Traveloka features the word "traveloka" in a bold, lowercase, sans-serif font. A blue bird-like icon is positioned to the right of the text, appearing to fly towards the right.

Gambar 8. Logo Traveloka

Sumber: blog.traveloka.com

3. Visi dan Misi Traveloka

Visi

- *To be the number one, most preferred customers' online travel service solution*

Misi

- *To provide technology solutions for simpler travel services*
- *To empower stakeholders through a connected, open, inclusive and efficient use of technology*
- *To lead the way in the travel and technology.*

4. Struktur Organisasi Traveloka

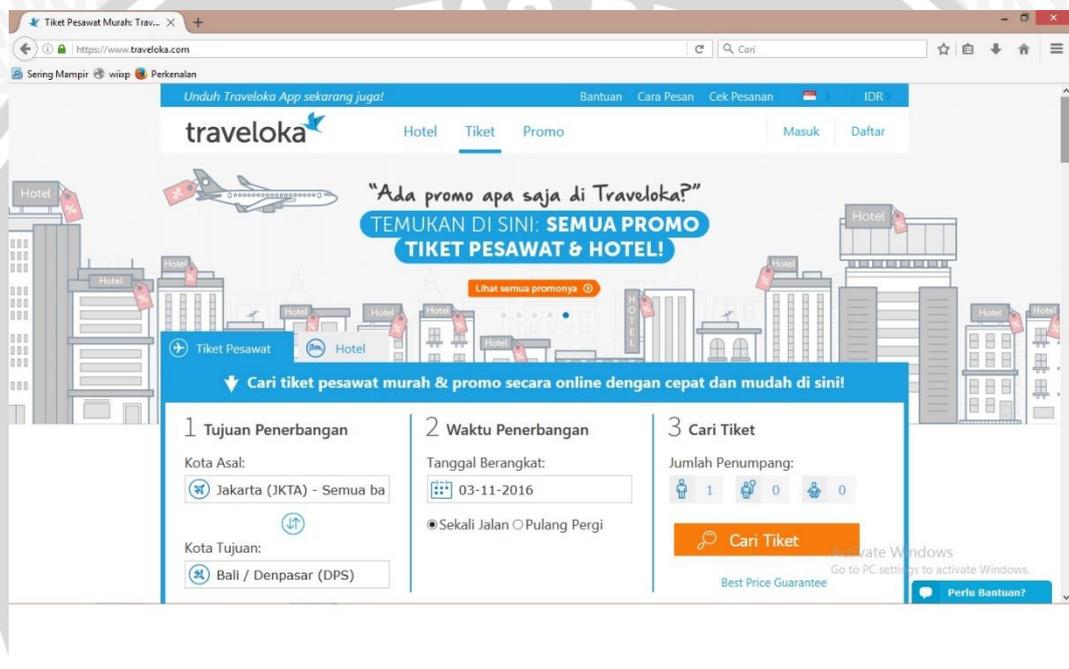
Struktur organisasi di Traveloka bisa dikatakan tidak terlalu hierarkis. Paling atas ada Managing Director yaitu Ferry Unardi, Engineering Director yaitu Derianto Kusuma, dan Product Director yaitu Albert Zhang. Dibawah mereka ada sejumlah divisi (dikepalai oleh manager atau head) yang lapor langsung kepada mereka, diantaranya adalah:

- Operations (admins, payment, customer service)
- Accounting
- People Operations (HR)
- Communications
- Partnership
- Business Analyst
- Proyek-Proyek Khusus (Hotel, dan lain-lain)

5. Cara Melakukan Reservasi Kamar Hotel Melalui Situs Traveloka

Langkah-langkah dalam melakukan reservasi kamar hotel secara online melalui situs Traveloka adalah sebagai berikut:

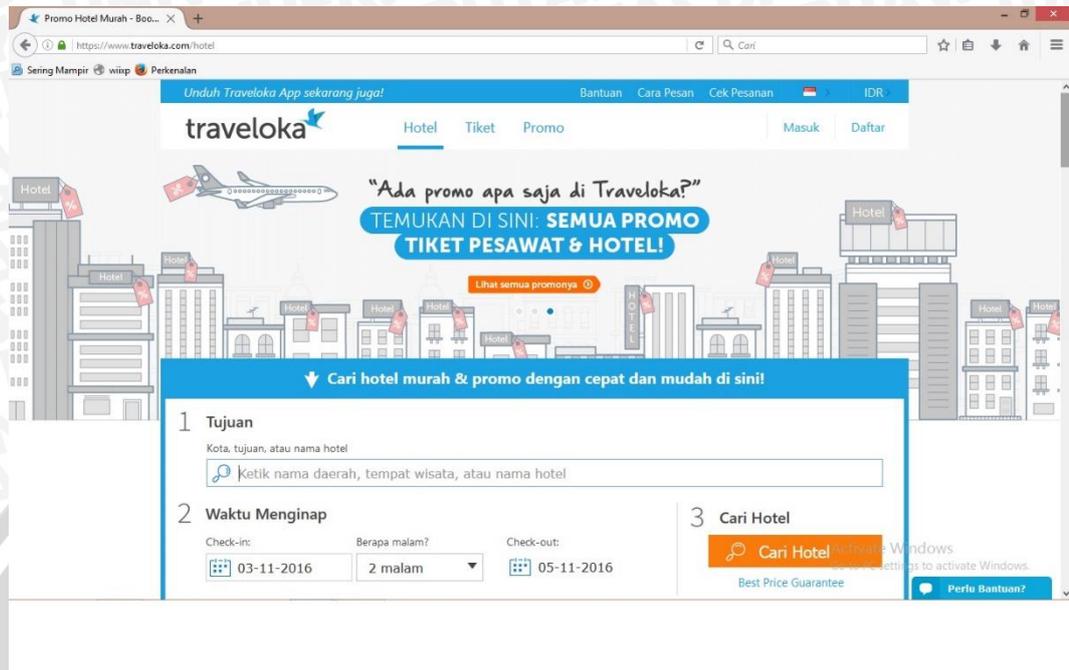
- 1) Masukkan alamat situs Traveloka yaitu www.traveloka.com kemudian akan muncul halaman awal dari situs Traveloka.



Gambar 9. Halaman Awal Situs Traveloka

Sumber: www.traveloka.com

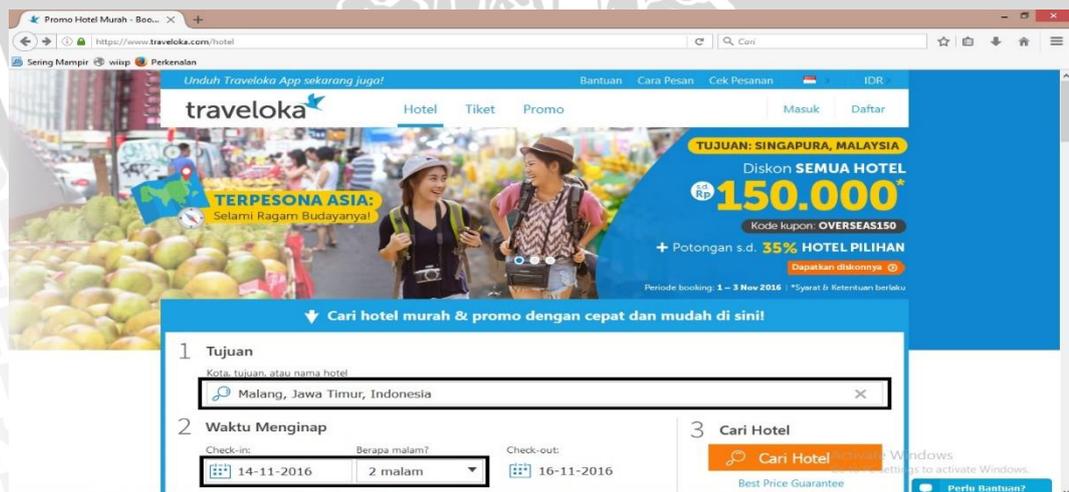
- 2) Pilih menu "Hotel" pada bagian atas halaman situs. Setelah menu "Hotel" tersebut dipilih maka akan muncul halaman untuk pencarian hotel yang diinginkan



Gambar 10. Halaman Pencarian Hotel Situs Traveloka

Sumber: www.traveloka.com

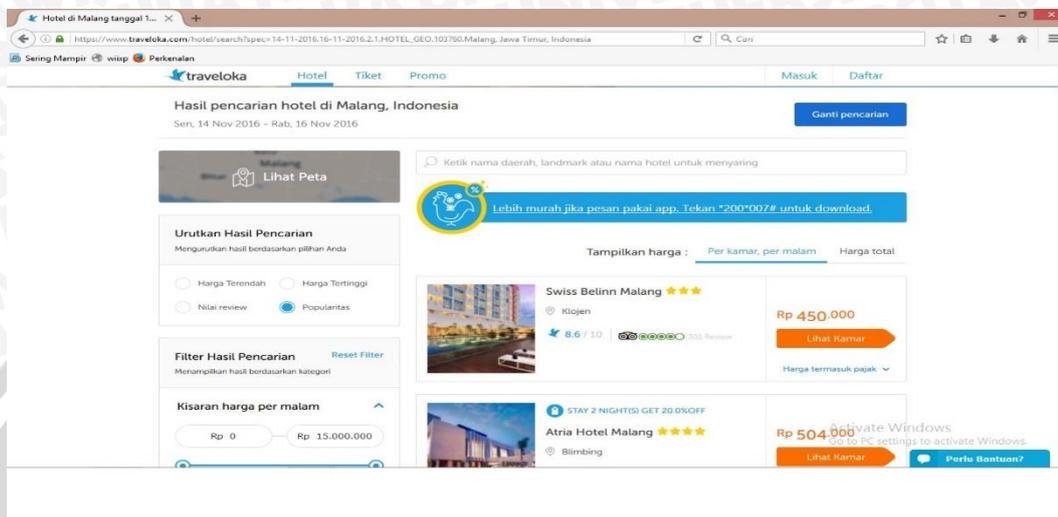
- 3) Mulai pencarian hotel dengan memasukkan destinasi, tempat wisata, atau nama hotel, dan waktu menginap. Kemudian klik “Cari Hotel”.



Gambar 11. Halaman Pencarian Hotel Situs Traveloka

Sumber: www.traveloka.com

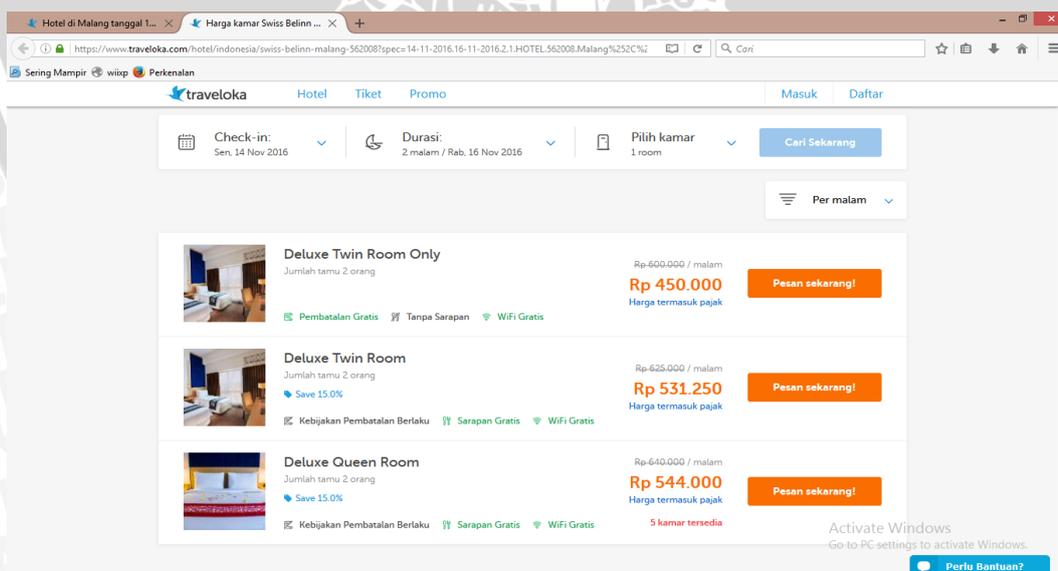
- 4) Pada halaman hasil pencarian, pilih kamar hotel yang dikehendaki. Klik tombol “Lihat Kamar” untuk mengetahui detail kamar yang dipilih.



Gambar 12. Halaman Hasil Pencarian Hotel Situs Traveloka

Sumber: www.traveloka.com

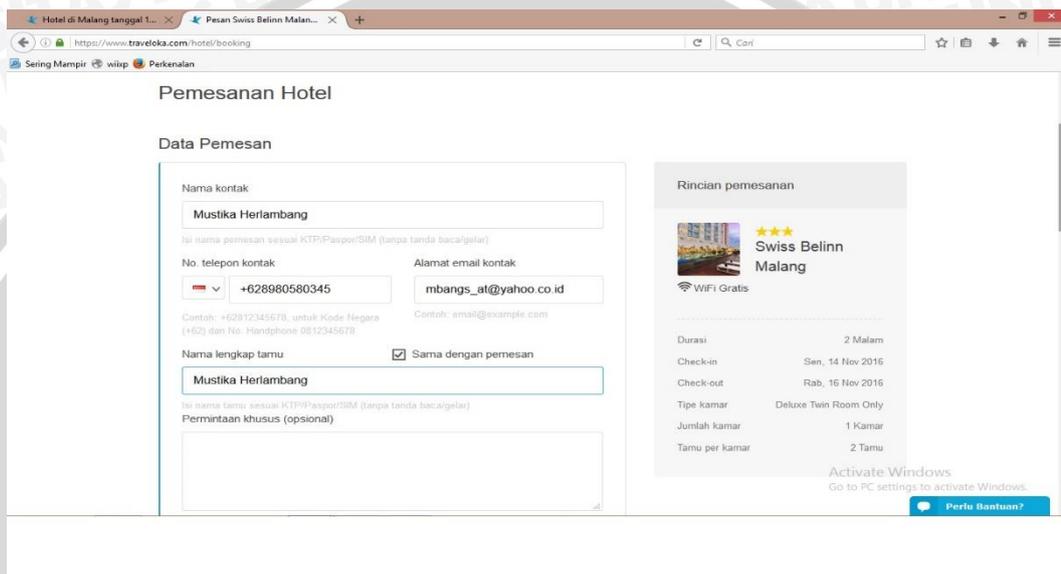
- 5) Pada halaman detail hotel, pilih jenis dan jumlah kamar yang ingin dipesan. Kemudian klik “Pesan Sekarang”.



Gambar 13. Halaman Detail Hotel

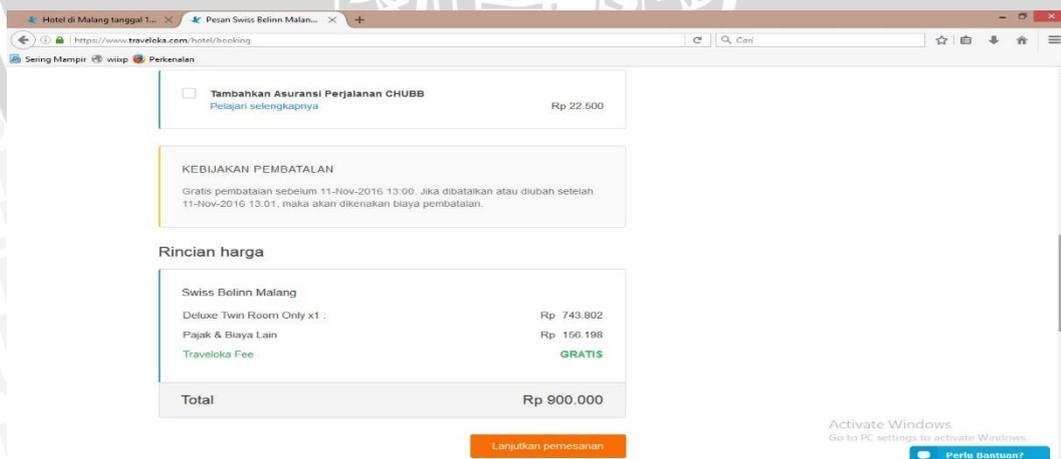
Sumber: www.traveloka.com

- 6) Isi data pemesan yang dapat dihubungi dan data tamu yang akan menginap. Apabila ingin menambahkan asuransi perjalanan ke pesanan hotel maka klik pada menu “Tambahkan Asuransi Perjalanan CHUBB”. Setelah pengisian data selesai kemudian klik “Lanjutkan Pemesanan”



Gambar 14. Halaman Pengisian Data Pemesan

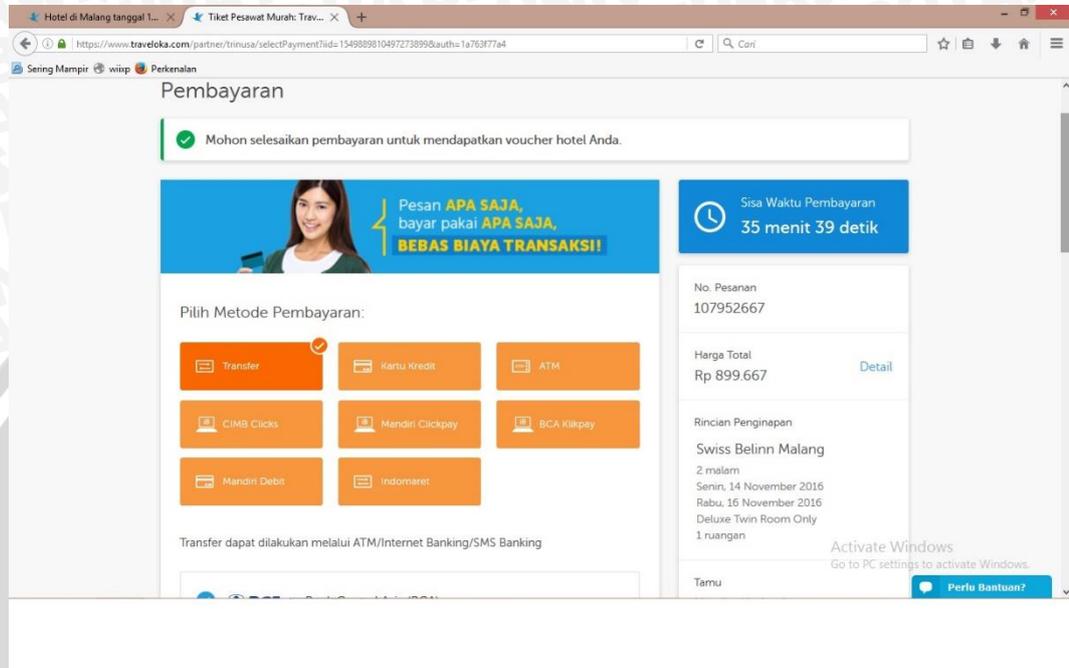
Sumber: www.traveloka.com



Gambar 15. Halaman Pengisian Data Pemesan

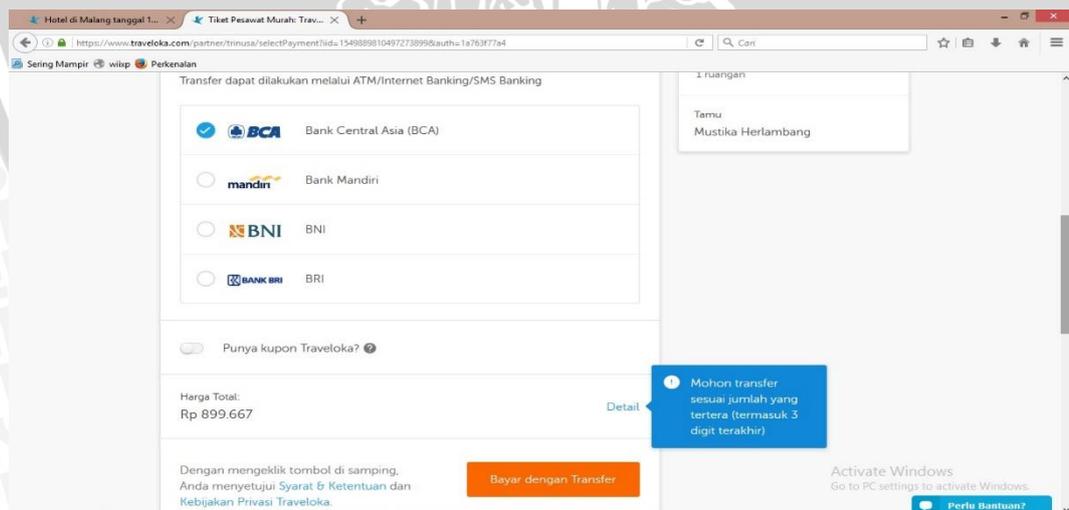
Sumber: www.traveloka.com

- 7) Pilih metode pembayaran yang sesuai kebutuhan. Lakukan pembayaran sebelum batas waktu habis.



Gambar 16. Halaman Pembayaran

Sumber: www.traveloka.com



Gambar 17. Halaman Pembayaran

Sumber: www.traveloka.com



- 8) Setelah pembayaran sukses diterima, *voucher* hotel resmi Traveloka akan dikirimkan ke alamat email dalam waktu maksimal 60 menit. Jika mengalami kendala pemesanan atau jika e-tiket atau *voucher* belum diterima setelah 60 menit, hubungi *Customer Service* Traveloka yang dapat melayani keluhan selama 24 jam non-stop.

B. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini sebanyak 113 responden yang melakukan reservasi kamar hotel secara online. Karakteristik responden disusun berdasarkan umur, jenis kelamin dan pendidikan. Dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat dijelaskan gambaran mengenai identitas responden yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

Pada Tabel 14 menjelaskan hasil distribusi responden yang memiliki umur 18 – 22 tahun menjadi responden terbesar karena berjumlah 77 orang dengan persentase sebesar 68,1 %. Kemudian responden dengan umur 23 – 27 tahun berjumlah 36 orang dengan persentase 31,9 %.

Tabel 14. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah Responden	Persentase
1	18 – 22 tahun	77 orang	68,1 %
2	23 – 27 tahun	36 orang	31,9 %
	Jumlah	113 orang	100 %

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 8)

2. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil penyebaran dan pengisian kuesioner diperoleh gambaran distribusi mengenai jenis kelamin responden seperti yang ditampilkan pada Tabel 15. Tabel ini menunjukkan bahwa kelompok responden berjenis kelamin laki-laki merupakan kelompok terbanyak dengan jumlah 58 orang atau sebanyak 51,3% dari jumlah responden sebanyak 113. Sementara kelompok responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 55 orang atau sebanyak 48,7%.

Tabel 15. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
1	Pria	58 orang	51,3 %
2	Perempuan	55 orang	48,7 %
	Jumlah	113 orang	100 %

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 8)

3. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 16. yang menunjukkan distribusi responden berdasarkan pekerjaan sebagai berikut:

Tabel 16. Distribusi Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase
1	D3	2	1,8 %
2	D4	2	1,8 %
3	S1	33	29,2 %
4	S2	1	0,9 %
5	SMA / Sederajat	75	66,4 %
	Jumlah	113	100%

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 8)

Pada Tabel 16. dapat diketahui bahwa responden dengan pendidikan SMA/Sederajat merupakan responden dominan dengan jumlah responden sebanyak 75 orang dengan persentase sebesar 66,4%. Responden yang memiliki pendidikan S1 merupakan responden terbanyak kedua yaitu berjumlah 33 orang dengan persentase sebesar 29,2%. Pada urutan ketiga terdapat responden yang memiliki pendidikan terakhir D3 sebanyak 2 orang dengan persentase terbesar 1,8 %. Kemudian responden yang memiliki pendidikan D4 berjumlah 2 orang responden dengan persentase sebesar 1,8 % dan responden yang memiliki pendidikan terakhir sebagai S2 sebanyak 1 orang dengan persentase sebesar 0,9 %.

C. Analisis Data Deskriptif

Dalam bagian ini membahas mengenai distribusi *item* dari variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Variabel Kualitas Sistem

Variabel Kualitas Sistem dapat diukur melalui empat indikator, yaitu Kemudahan untuk digunakan (*Ease of Use*), Keandalan sistem (*System Reliability*) Fleksibilitas sistem (*System flexibility*), Waktu respon (*Response time*), dan Keamanan (*Security*). Hasil dari distribusi frekuensi variabel Kualitas Sistem dapat dilihat pada Tabel 17 yang merupakan tabel hasil jawaban yang diberikan responden atas pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner penelitian ini. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 17 sebagai berikut:

Tabel 17. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem

Item	Skor										Mean
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	item
X 1.1	0	0,00	0	0,00	11	8,8	60	53,1	43	38,1	4,29
X 1.2	0	0,00	1	0,9	15	13,3	71	62,8	26	23	4,08
X 1.3	0	0,00	11	9,7	64	56,6	30	26,5	8	7,1	3,31
X 1.4	0	0,00	2	1,8	25	22,1	57	50,4	29	25,7	4,00
X 1.5	0	0,00	1	0,9	25	22,1	68	60,2	19	16,8	3,93
X 1.6	1	0,9	3	2,7	32	28,3	62	54,9	15	13,3	3,77
Mean variabel Kualitas Sistem											3,89

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 9)

Keterangan:

1: sangat tidak setuju; 2: tidak setuju; 3: cukup setuju; 4: setuju; 5: sangat setuju

X_{1.1} = Sistem mudah digunakan

X_{1.2} = Sistem menyajikan tampilan yang mudah dimengerti

X_{1.3} = Sistem tidak pernah terjadi eror

X_{1.4} = Sistem memenuhi kebutuhan pengguna

X_{1.5} = Sistem memiliki respon cepat

X_{1.6} = Sistem menjamin keamanan data pengguna

a. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah digunakan (X_{1.1})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah digunakan (X_{1.1}). Sebanyak 10 responden (8,8%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 60 responden (53,1%) menjawab setuju, Sebanyak 43 responden (38,1%) menjawab sangat setuju dan tidak ada yang menjawab tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,29 dimana hal ini menyatakan bahwa sebagian besar jawaban responden sangat setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah digunakan.

b. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan yang mudah dimengerti (X_{1.2})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan yang mudah dimengerti (X_{1.2}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 15 responden (13,3%) menjawab cukup setuju, Sebanyak 71 responden (62,8%) menjawab setuju, sebanyak 26 responden (23%) menyatakan sangat setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Dari jawaban

tersebut diperoleh rata-rata 4,08 dimana hal ini menyatakan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan yang mudah dimengerti.

c. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak pernah terjadi eror baik data maupun sistem (X_{1.3})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak pernah terjadi eror baik data maupun sistem (X_{1.3}). Sebanyak 11 responden (9,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 64 responden (56,6%) menyatakan cukup setuju, Sebanyak 30 responden (26,5%) menyatakan setuju dan sebanyak 8 responden (7,1%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,31 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden cukup setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak pernah terjadi eror baik data maupun sistem.

d. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memenuhi kebutuhan pengguna (X_{1.4})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memenuhi kebutuhan pengguna (X_{1.4}). Sebanyak 2 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 responden (22,1%) menyatakan cukup setuju, Sebanyak 57 responden (50,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 29 responden (25,7%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,00 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa mengetahui situs Traveloka memenuhi kebutuhan pengguna dalam reservasi hotel.

e. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memiliki respon yang cepat (X_{1.5})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memiliki respon yang cepat (X_{1.5}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 responden (22,1%) menyatakan cukup setuju, Sebanyak 68 responden (60,2%) menyatakan setuju dan sebanyak 19 responden (16,8%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,93 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memiliki respon yang cepat.

f. Item sistem reservasi hotel pada situs menjamin keamanan data pengguna (X_{1.6})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs menjamin keamanan data pengguna (X_{1.6}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, Sebanyak 3 responden (2,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 32 responden (28,3%) menyatakan cukup setuju, Sebanyak 62 responden (54,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 15 responden (13,3%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,77 dimana hal ini menggambarkan bahwa responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs menjamin keamanan data pengguna.

2. Variabel Kualitas Informasi

Variabel Kualitas Informasi dapat diukur melalui empat indikator, yaitu Akurat (*Accuracy*), Tepat waktu (*Timeliness*), Kelengkapan (*Completeness*), dan

Penyajian data (*Format*). Distribusi frekuensi variabel Kualitas Informasi dapat dilihat dari Tabel 18 sebagai berikut:

Tabel 18. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi

Item	Skor										Mean
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	item
X 2.1	1	0,9	1	0,9	29	25,7	66	58,4	16	14,2	3,84
X 2.2	0	0,00	5	4,4	30	26,5	62	54,9	16	14,2	3,79
X 2.3	1	0,09	2	1,8	34	30,1	51	45,1	25	22,1	3,86
X 2.4	0	0,00	2	1,8	32	28,3	66	58,4	13	11,5	3,80
X 2.5	0	0,00	10	8,8	35	31,0	57	50,4	11	9,7	3,61
X 2.6	1	0,9	3	2,7	29	25,7	62	54,9	18	15,9	3,82
<i>Mean variabel Kualitas Sistem</i>											3,78

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 10)

Keterangan:

1:sangat tidak setuju; 2:tidak setuju; 3: cukup setuju; 4:setuju; 5:sangat setuju

X_{2.1} = Sistem menyajikan keakuratan informasi bagi pengguna

X_{2.2} = Sistem menyajikan informasi tepat waktu

X_{2.3} = Sistem menyajikan informasi data terbaru

X_{2.4} = Sistem menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna

X_{2.5} = Sistem menyajikan seluruh data secara lengkap

X_{2.6} = Sistem menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami

a. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (X_{2.1})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna (X_{2.1}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 29 responden (25,7%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 66 responden (58,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 16 responden (14,2%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,84 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna.

b. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi tepat waktu (X_{2.2})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi tepat waktu (X_{2.2}). Sebanyak 5 responden (4,4%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 30 responden (26,5%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 62 responden (54,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 16 responden (14,2%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,79 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi tepat waktu.

c. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi data terbaru (*up to date*) (X_{2.3})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi data terbaru (*up to date*) ($X_{2.3}$). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 34 responden (30,1%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 51 responden (45,1%) menyatakan setuju dan sebanyak 25 responden (22,1%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,86 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi data terbaru (*up to date*).

d. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna ($X_{2.4}$)

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna ($X_{2.4}$). Sebanyak 2 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 32 responden (28,5%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 66 responden (58,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 13 responden (11,5%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,80 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna.

e. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan seluruh data secara lengkap ($X_{2.5}$)

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan seluruh data secara lengkap ($X_{2.5}$). Sebanyak 10 responden (8,8%) menyatakan tidak setuju,

sebanyak 35 responden (31%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 57 responden (50,4%) menyatakan setuju dan sebanyak 11 responden (9,7%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,61 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan seluruh data secara lengkap.

f. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami (X_{2.6})

Pada item reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami (X_{2.6}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 3 responden (2,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 29 responden (25,7%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 62 responden (54,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 18 responden (15,9%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,82 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami.

3. Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik

Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik dapat diukur melalui tiga indikator, yaitu Pemenuhan kebutuhan (*Fulfillment*), Ketersediaan sistem (*System availability*), dan Privasi. Distribusi frekuensi variabel Kualitas Pelayanan Elektronik dapat dilihat dari Tabel 19 sebagai berikut:

Tabel 19. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik

Item	Skor										Mean
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	F	%	f	%	f	%	item
X 3.1	0	0,00	1	0,9	14	12,4	67	59,3	31	27,4	4,13
X 3.2	0	0,00	1	0,9	24	21,2	70	61,9	18	15,9	3,93
X 3.3	0	0,00	3	2,7	19	16,8	60	53,1	31	27,4	4,05
X 3.4	0	0,00	2	1,8	32	27,4	58	51,3	22	19,5	3,88
X 3.5	0	0,00	2	1,8	22	19,5	60	53,1	29	25,7	4,03
X 3.6	0	0,00	0	0,00	18	15,9	69	61,1	26	23,0	4,07
X 3.7	1	0,9	2	1,8	23	20,4	62	54,9	25	22,1	3,96
Mean variabel Kualitas Pelayanan Elektronik											4,00

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 11)

Keterangan:

1:sangat tidak setuju; 2:tidak setuju; 3: cukup setuju; 4:setuju; 5:sangat setuju

X_{3.1} = Sistem memberikan layanan pemesanan kamar dengan mudah

X_{3.2} = Sistem berfungsi dengan baik

X_{3.3} = Sistem mudah dioperasikan pengguna

X_{3.4} = Sistem tidak menyalahgunakan data pengguna

X_{3.5} = Sistem aman untuk bertransaksi

X_{3.6} = Sistem aman saat reservasi

X_{3.7} = Sistem menjaga data pengguna

a. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memberikan layanan pemesanan kamar dengan mudah (X_{3.1})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memberikan layanan pemesanan kamar dengan mudah ($X_{3.1}$). Sebanyak 11 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 14 responden (12,4%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 67 responden (59,3%) menyatakan setuju dan sebanyak 31 responden (27,4%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,13 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memberikan layanan pemesanan kamar dengan mudah.

b. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka berfungsi dengan baik ($X_{3.2}$)

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka berfungsi dengan baik ($X_{3.2}$). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 24 responden (21,2%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 70 responden (61,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 18 responden (15,9%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,93 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka berfungsi dengan baik.

c. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah dioperasikan oleh pengguna ($X_{3.3}$)

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah dioperasikan pengguna ($X_{3.3}$). Sebanyak 3 responden (2,7%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 19 responden (16,8%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 60 responden (53,1%)

menyatakan setuju dan sebanyak 31 responden (27,4%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,05 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah dioperasikan pengguna.

d. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak menyalahgunakan data pengguna (X_{3.4})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak menyalahgunakan data pengguna (X_{3.4}). Sebanyak 2 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 31 responden (27,4%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 58 responden (51,3%) menyatakan setuju dan sebanyak 22 responden (19,5%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,88 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak menyalahgunakan data pengguna.

e. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman digunakan saat proses transaksi/pembayaran (X_{3.5})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman digunakan saat proses transaksi/pembayaran (X_{3.5}). Sebanyak 2 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 22 responden (19,5%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 60 responden (53,1%) menyatakan setuju dan sebanyak 29 responden (25,7%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,03 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa

sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman digunakan saat proses transaksi/pembayaran.

f. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman saat proses reservasi berlangsung (X_{3.6})

Pada item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman saat proses reservasi berlangsung (X_{3.6}). Sebanyak 18 responden (15,9%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 69 responden (61,1%) menyatakan setuju dan sebanyak 26 responden (23%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,07 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman saat proses reservasi berlangsung.

g. Item sistem reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menjaga data pengguna (X_{3.7})

Pada item reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menjaga data pengguna (X_{3.7}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 2 responden (1,8%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 23 responden (20,4%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 62 responden (54,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 25 responden (22,1%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,96 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa sistem reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menjaga data pengguna

4. Variabel Kepuasan Pengguna

Dalam penelitian ini variabel Kepuasan Pengguna dapat diukur melalui tiga indikator yaitu Efisiensi (*Efficiency*), Efektivitas (*Effectivity*), dan Kepuasan (*Satisfaction*). Distribusi frekuensi variabel Kepuasan Pengguna dapat dilihat dari Tabel 20 yang merupakan gambaran hasil yang diberikan responden atas pernyataan yang diajukan dalam kuesioner penelitian. Hasil penelitian ini dapat dilihat di Tabel 20 sebagai berikut:

Tabel 20. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna

Item	Skor										Mean
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	item
Y 1.1	1	0,9	1	0,9	23	20,4	54	47,8	34	30,1	4,05
Y 1.2	0	0,00	1	0,9	11	9,7	53	46,9	48	42,5	4,31
Y 1.3	0	0,00	0	0,00	11	9,7	54	47,8	48	42,5	4,33
Y 1.4	0	0,00	1	0,9	25	22,1	61	54,0	26	23,0	3,99
Mean variabel Kepuasan Pengguna											4,17

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 12)

Keterangan:

1:sangat tidak setuju; 2:tidak setuju; 3: cukup setuju; 4:setuju; 5:sangat setuju

X_{3.1} = Puas karena dapat menghemat biaya

X_{3.2} = Puas karena dapat menghemat waktu

X_{3.3} = Puas karena mempermudah melakukan pemesanan

X_{3.4} = Puas terhadap keseluruhan situs

a. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan (Y_{1.1})

Pada item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan (Y_{1.1}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan sangat tidak setuju, sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 23 responden (20,4%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 54 responden (47,8%) menyatakan setuju dan sebanyak 34 responden (30,1%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,05 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan.

b. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat waktu yang digunakan (Y_{1.2})

Pada item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat waktu yang digunakan (Y_{1.2}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 11 responden (9,7%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 53 responden (46,9%) menyatakan setuju dan sebanyak 48 responden (42,5%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,31 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden sangat setuju bahwa pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat waktu yang digunakan.

c. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan kamar (Y_{1.3})

Pada item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan kamar (Y_{1.3}). Sebanyak 11 responden (9,7%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 54 responden (47,8%) menyatakan setuju dan sebanyak 48 responden (42,5%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 4,33 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden sangat setuju bahwa pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan kamar.

d. Item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka secara keseluruhan (Y_{1.4})

Pada item pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka secara keseluruhan (Y_{1.4}). Sebanyak 1 responden (0,9%) menyatakan tidak setuju, sebanyak 25 responden (22,1%) menyatakan cukup setuju, sebanyak 61 responden (54,0%) menyatakan setuju dan sebanyak 26 responden (23,0%) menyatakan sangat setuju. Dari jawaban tersebut diperoleh rata-rata 3,99 dimana hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar jawaban responden setuju bahwa pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka secara keseluruhan.

D. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heterokedasitas yang menggunakan aplikasi statistik.

1. Uji Normalitas

Pengujian asumsi normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel residual berdistribusi normal atau tidak. Pada analisis regresi linier diharapkan residual berdistribusi normal. Untuk menguji apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dapat dilihat melalui pengujian Kolmogorov-Smirnov. Hipotesis pengujian asumsi normalitas adalah sebagai berikut :

H₀ : Residual berdistribusi normal

H₁ : Residual tidak berdistribusi normal

Kriteria pengujian menyatakan apabila probabilitas yang dihasilkan dari pengujian Kolmogorov-Smirnov \geq *level of significant* ($\alpha=5\%$) maka residual dinyatakan berdistribusi normal. Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi normalitas melalui pengujian Kolmogorov-Smirnov:

Tabel 21. Tabel Kolmogorov Smirnov – Pengujian Normalitas

	Kepuasan Pengguna
Kolmogorov-Smirnov Z	0.062
Probabilitas	0.200

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 14)

Pengujian asumsi normalitas pengaruh kualitas sistem (X₁), kualitas informasi (X₂), dan kualitas pelayanan elektronik (X₃) terhadap kepuasan pengguna

menghasilkan statistik uji *Kolmogorov Smirnov* sebesar 0.062 dengan probabilitas sebesar 0.200. Hasil ini menunjukkan bahwa probabilitas $>$ *level of significant* ($\alpha=5\%$), sehingga H_0 diterima. Hal ini berarti residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

2. Uji Multikolinieritas

Pengujian multikolinieritas dimaksudkan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antar variabel independen. Pada analisis regresi linier tidak diperbolehkan adanya hubungan antar variabel independen. Pengujian multikolinieritas dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) atau tolerance masing-masing variabel independen.

Kriteria pengujian menyatakan apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 atau nilai tolerance lebih besar dari 0.1 maka dinyatakan tidak terdapat gejala multikolinier. Adapun ringkasan hasil VIF dan Tolerance sebagaimana tabel 22 berikut :

Tabel 22. Tabel Collinearity Statistics – Pengujian Multikolinieritas

Variabel Independen	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kualitas Sistem (X1)	0.376	2.657
Kualitas Informasi (X2)	0.528	1.895
Kualitas Pelayanan Elektronik (X3)	0.451	2.217

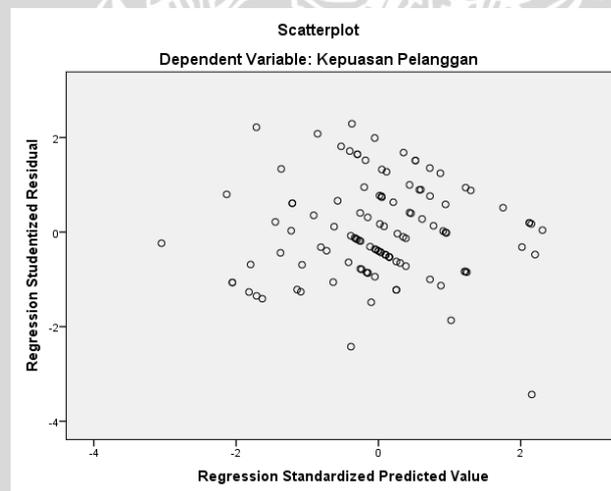
Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 14)

Berdasarkan hasil pada tabel 22 di atas, dapat diketahui semua variabel independen menghasilkan nilai VIF yang lebih kecil dari 10 dan nilai tolerance

lebih besar dari 0.1. Dengan demikian analisis regresi pada penelitian ini dinyatakan tidak mengandung gejala multikolinier.

3. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian asumsi heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui apakah residual memiliki ragam yang homogen atau tidak. Pada analisis regresi linier diharapkan residual memiliki ragam yang homogen. Pengujian asumsi heteroskedastisitas dapat dideteksi melalui *scatter plot*. Kriteria pengujian menyatakan bahwa apabila titik-titik residual menyebar secara acak maka residual dinyatakan memiliki ragam yang homogen. Berikut ini adalah hasil pengujian asumsi heteroskedastisitas melalui *scatter plot*:



Gambar 18. Scatter Plot – Asumsi Heteroskedastisitas

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 14)

Berdasarkan *scatter plot* di atas dapat diketahui bahwa titik-titik residual menyebar secara acak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa residual memiliki ragam yang homogen, sehingga asumsi heteroskedastisitas dinyatakan terpenuhi.

E. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk merumuskan hubungan antara variabel dependen dan variabel independen, dengan jumlah variabel lebih dari satu (Yamin, 2011:29). Hasil pengujian pengaruh variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 23. Ringkasan Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Koefisien	Standardized Coefficient	Tstatistic	Prob
Konstanta	1.113		3.064	0.003
Kualitas Sistem (X1)	0.110	0.093	0.773	0.441
Kualitas Informasi (X2)	0.214	0.206	2.029	0.045
Kualitas Pelayanan Elektronik (X3)	0.454	0.419	3.820	0.000
<i>F</i> statistic = 25.195		Prob = 0.000		
R-squared = 0.409		Adj. R-squared = 0.393		

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 15)

F. Uji Hipotesis

1. Uji koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*)

Uji koefisien determinasi adalah uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.

Tabel 24. Hasil *Adjusted R Square*

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,640 ^a	,409	,393

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 15)

Berdasarkan tabel 24, besarnya kontribusi variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna dapat diketahui melalui koefisien determinasinya ($\text{adj } R^2$) yaitu sebesar 0.393. Hal ini berarti keragaman variabel kepuasan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) sebesar 39.3%, atau dengan kata lain kontribusi variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna sebesar 39.3%, sedangkan sisanya sebesar 60.7% merupakan kontribusi dari variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

2. Uji Signifikansi Simultan (F)

Uji simultan (Uji F) adalah uji yang digunakan mengukur seberapa berpengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat bersama-sama. Penelitian ini memiliki variabel bebas yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) dengan variabel terikat kepuasan pengguna (Y). Adapun hasil dari uji F dari ketiga variabel bebas sebagai berikut:

Tabel 25. Hasil Uji F

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,936	3	4,645	25,195	,000 ^b
	Residual	20,097	109	,184		
	Total	34,033	112			

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 15)

Keputusan atas uji F dapat dilakukan dengan melihat nilai probabilitas signifikan pada hasil uji F pada tabel 25. Kriteria pengujian menyatakan jika nilai $F_{hitung} \geq F_{tabel}$ atau probabilitas $< level\ of\ significance$ (α) maka terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna. Pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan nilai F_{hitung} sebesar 25.195 dengan probabilitas sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $< level\ of\ significance$ ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna.

3. Uji Signifikansi Parsial (Uji t)

Pengujian hipotesis parsial digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna. Adapun hasil uji t dari masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 26. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,113	,363		3,064	,003
Kualitas Sistem	,110	,142	,093	,773	,441
Kualitas Informasi	,214	,105	,206	2,029	,045
Kualitas Pelayanan Elektronik	,454	,119	,419	3,820	,000

Sumber: Data primer diolah penulis, 2016 (Lampiran 15)

Kriteria pengujian menyatakan jika nilai $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ atau probabilitas $< level\ of\ significance\ (\alpha)$ maka terdapat pengaruh signifikan secara individu pengaruh variabel kualitas sistem (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna, pengaruh variabel kualitas informasi (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna, dan pengaruh variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna. Berdasarkan tabel 26, dapat disimpulkan bahwa:

a. Uji Hipotesis Parsial antara Variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis secara parsial variabel kualitas sistem (X1) menghasilkan nilai t hitung sebesar 0.773 dengan probabilitas sebesar 0.441. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $> level\ of\ significance\ (\alpha=5\%)$. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas sistem (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna.

b. Uji Hipotesis Parsial antara Variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis secara parsial variabel kualitas informasi (X2) menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.029 dengan probabilitas sebesar 0.045. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $< level\ of\ significance$ ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas informasi (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna.

c. Uji Hipotesis Parsial antara Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

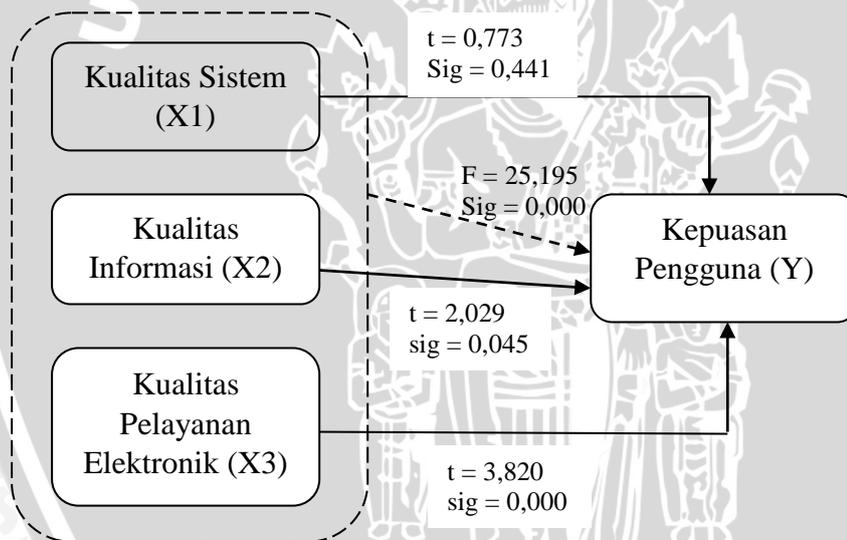
Pengujian hipotesis secara parsial variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) menghasilkan nilai t hitung sebesar 3.820 dengan probabilitas sebesar 0.000. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $< level\ of\ significance$ ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna.

d. Uji Hipotesis Parsial antara Konstanta terhadap Variabel Kepuasan Pengguna

Pengujian hipotesis secara parsial variabel konstanta menghasilkan nilai t hitung sebesar 3.064 dengan probabilitas sebesar 0.003. Hasil pengujian tersebut menunjukkan probabilitas $< level\ of\ significance$ ($\alpha=5\%$). Hal ini berarti terdapat pengaruh signifikan secara parsial konstanta terhadap variabel kepuasan pengguna.

G. Pembahasan

Berdasarkan hasil uji statistik maka hipotesis pertama diterima karena variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Hipotesis ketiga dan keempat diterima karena variabel kualitas informasi (X2) dan kualitas pelayanan elektronik (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Sedangkan hipotesis kedua ditolak karena variabel kualitas sistem (X1) secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.



Gambar 19. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Sumber: Data Primer Diolah Penulis (2016)

1. Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) yang berarti hipotesis pertama diterima. Penelitian terdahulu yang mendukung penelitian ini dilakukan oleh DeLone dan McLean (2003).

Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas sistem informasi yang baik serta kepuasan pemakai setelah menggunakan *software* akan semakin meningkatkan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan terhadap *software*. Kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan yang semakin tinggi terhadap *software* itu berdampak pada semakin tingginya *perceived usefulness* atas *software* yang diimplementasikan. Hal ini akan berdampak pada individu dan perusahaan yang secara tidak langsung berdampak pada perilaku pemakai di dalam organisasi.

2. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengujian pada data yang diambil dari pengguna Traveloka di Kota Malang, variabel kualitas sistem (X1) menghasilkan statistik uji t sebesar 0,773 dengan signifikansi sebesar 0,441. Nilai signifikansi lebih besar dari $\alpha = 0,05$ ($0,441 > 0,005$). Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem (X1) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan nilai sebesar 0,093 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,441 yang artinya setiap kenaikan variabel kualitas sistem

(X1) dengan asumsi variabel bebas yang lain tidak konstan, sehingga kepuasan pengguna hanya akan meningkat sebesar 0,093. Hal ini tidak sejalan dengan teori model kesuksesan sistem informasi yang diperbarui DeLone dan McLean (2003:23) yang mengatakan salah satu pengukur pengguna sistem merasa puas adalah dengan mengukur kualitas sistem itu sendiri.

Penyebab dari ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas sistem Traveloka yaitu pada variabel ini terdapat item dengan pernyataan sistem tidak pernah terjadi error (X1.3) memiliki nilai mean sebesar 3,31 dengan sebelas responden menjawab tidak setuju. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem reservasi kamar hotel pada situs Traveloka masih sering mengalami error sehingga mengurangi kepuasan pengguna itu sendiri. Item lain yang memiliki nilai mean cukup rendah pada variabel kualitas sistem adalah item dengan pernyataan sistem menjamin keamanan data pengguna (X1.6) yang menghasilkan nilai mean sebesar 3,77 dengan tiga responden menjawab tidak setuju dan satu responden menjawab sangat tidak setuju. Hal ini juga mengindikasikan bahwa sistem reservasi kamar hotel pada situs Traveloka pernah mengalami masalah pada keamanan data dari pengguna sehingga pengguna Traveloka merasa dirugikan dengan adanya masalah tersebut dan menyebabkan kepuasan pengguna berkurang. Beberapa hal diatas membuktikan bahwa variabel kualitas sistem (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

3. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengujian pada data yang diambil dari pengguna Traveloka di Kota Malang, variabel kualitas informasi (X2) menghasilkan statistik uji t sebesar 2,029 dengan signifikansi sebesar 0,045. Nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,045 < 0,05$). Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan nilai sebesar 0,206 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,045 yang artinya setiap kenaikan variabel kualitas informasi (X2) dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, sehingga kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,206. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas informasi, maka variabel kepuasan pengguna akan meingkat. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas informasi sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka ditingkatkan, maka kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan teori model kesuksesan sistem informasi yang diperbarui DeLone dan McLean (2003:23), yang mengatakan salah satu pengukur pengguna sistem merasa puas dengan sistem informasi adalah dengan mengukur kualitas informasi itu sendiri, artinya apabila kualitas informasi sistem informasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka semakin ditingkatkan maka kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi.

4. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)

Hasil pengujian pada data yang diambil dari pengguna Traveloka di Kota Malang, variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) menghasilkan statistik uji t sebesar 3,820 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi lebih kecil dari $\alpha = 0,05$ ($0,000 < 0,05$). Pengujian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan hasil analisis regresi didapatkan nilai sebesar 0,419 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 yang artinya setiap kenaikan variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) dengan asumsi variabel bebas yang lain konstan, sehingga kepuasan pengguna akan meningkat sebesar 0,419. Hal ini berarti apabila terjadi peningkatan pada variabel kualitas pelayanan elektronik, maka variabel kepuasan pengguna akan meningkat. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa apabila kualitas pelayanan elektronik sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka ditingkatkan, maka kepuasan pengguna juga akan semakin tinggi. Hal ini sejalan dengan teori DeLone dan McLean (2003:23) yang mengatakan bahwa jasa yang diberikan sistem informasi tidak hanya sebagai penyedia informasi saja, tetapi juga penyedia layanan. Selain itu hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Parasuraman (2011) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting dalam mengukur keberhasilan

keseluruhan sistem informasi karena mencakup semua tahapan dari interaksi yang pengguna sistem lakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pengguna Traveloka di kota Malang, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil pembahasan pada penelitian ini yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik secara bersama-sama dapat meningkatkan kepuasan pengguna.
2. Hasil pembahasan pada penelitian ini yaitu kualitas informasi dan kualitas pelayanan elektronik secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari kedua variabel yang memiliki pengaruh tersebut, kualitas pelayanan elektronik memiliki pengaruh yang tinggi terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas informasi memiliki pengaruh terendah dari kedua variabel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara Online dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik terhadap kepuasan pengguna Traveloka di kota Malang, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Pihak Traveloka sebaiknya melakukan pengecekan berkala pada sistem informasi reservasi kamar hotel secara online untuk meminimalisir terjadinya kerusakan atau error baik pada data maupun sistemnya.
2. Pihak Traveloka sebaiknya memperbarui data dan informasi dalam sistem reservasi kamar hotel secara online sehingga data yang disajikan lebih lengkap dan dapat memenuhi segala kebutuhan informasi untuk pengguna Traveloka.
3. Pihak Traveloka memberikan inovasi baru seperti menambahkan fitur layanan untuk pembaruan atau pembatalan jadwal dan layanan untuk pengembalian uang apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan berkaitan dengan reservasi. Selain itu pihak Traveloka juga dapat menambahkan inovasi untuk layanan antar-jemput tamu sehingga pengguna Traveloka bisa lebih merasa terlayani dengan baik apabila ada layanan antar-jemput bagi pemesan melalui situs Traveloka.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrul, S., dan A. Syar'ie. 2005. *Analisa Beberapa Faktor yang Berpengaruh Terhadap Proses Pengembangan Kualitas Sistem*. Simposium Nasional Akuntansi VIII. Solo. Hal: 10-14.
- Bagyono. 2006. *Manajemen Houskeeping Hotel*. Bandung. Alfabeta.
- Baker, S, Bradley P., and Jeremy H. 2000. *Principles of Hotel Front Office Operations*, 2nd Ed. UK:Continuum.
- Chen, C.W. 2010. Impact of Quality Antecedents on Taxpayer Satisfaction with Online Tax-filling Systems – An Empirical Study. *Information & Management*, 47(5-6): 308-315.
- De Lone, W.H. and 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.
- De Lone, W.H. and McLean, E.R. 1992. Information Systems Access: The Quest for the Dependent Variable. *Information Systems Research*, 3(1): 60-95.
- Dwiyoga, Kevin. 2016. *Rancang Bangun Sistem Informasi Reservasi dan Manajemen Staff Internal Berbasis Web Studi Kasus Friendship Hotel*. Skripsi Universitas Ma Chung Malang.
- Effendi, U dan Mulyarto, A.R. 2007. *Sistem dan Teknologi Informasi*. Malang: Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Brawijaya.
- Filipe, J. and Cordeiro, J. 2011. *Web Information Systems and Technologies*. New York: Springer.
- Ghozali, Imam. 2013. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hamid, Abdul. 2007. *Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta: FEIS UIN PRESS.
- Hartono, Jogyanto. 2005. *Analisis & Desain*. Yogyakarta: Andi.
- Husaini, Usman dan Purnomo Setiady. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial. Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Jogiyanto, HM. 2005. *Analisis & Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur, Teori, dan Aplikasi Bisnis, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kelbulan, Roy. 2010. *Pengaruh Sistem Informasi Kamar Hotel Secara Online Terhadap Kepuasan Calon Tamu Inap Pada Hotel Savoy Homann Bidakara*. Skripsi Universitas Komputer Indonesia Bandung.
- Laudon, K.C. dan Laudon, J.P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Buku, Edisi ke-12. Jakarta. Salemba Empat.
- Medina, M.Q and Chapparro, J.P. 2007. The Impact of The Human Element in The Information Systems Quality for Decision Making and User Satisfaction. *The Journal of Computer Information Systems*, 48(2): 44-52.
- McGill, Tanya dkk. 2003. User-Developed Applications and Information Systems Success; A test of Delone and Mclean's Model. Dalam *Information Resources Management Journal*, 16(1), 24-25, Jan-Mar, 2003.
- Mitchell, Mark L, and Janina M. Jolley. 2013. *Research Design Explained, Eight Edition, International Edition*. United States of America: Wadsworth Cengage Learning.
- Negash, S., Ryan, T., and Igbaria. M. 2003. Quality and Effectiveness in Web Based Customer Support Systems. *Information & Management*, 40(8): 757-768.
- Nelson, R.R., Todd, P.A., and Wixom, B.H. 2005. Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination Within the Context of Data Warehousing. *Management Information Systems*, 21(4): 199-235.
- O'Brien, James. 2003. *Introduction to Information System Essential for E-Business Enterprise Eleventh Edition*. New York: The McGraw-Hill.
- O'Brien, James. 2005. *Pengantar Sistem Informasi Perseptif Bisnis dan Manajerial*. Jakarta: Salemba.
- Oliver, M.V., Gensel, J., and Martin, H. 2003. *A Progressive Access Approach For Web-Based Information Systems*. *Journal of Web Engineering*, 2(1-2): 27-57.
- Ong, C.S., Day, M.Y., and Hsu, W.L. 2009. A Measurement of User Satisfaction with Question Answering Systems. *Information & Management*, 46(7): 397-403.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2007. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. Journal of Marketing.
- Pabundu, Tika. 2006. *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pramahardika, Brian. 2013. *Rancang Bangun Sistem Informasi Penjadwalan Matakuliah Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Ma Chung*. Skripsi Universitas Ma Chung Malang.
- Pressman, R.S. 2005. *Software Engineering: A Practitioner's Approach*. Seventh Editions. New York: McGraw-Hill.
- Pusat Bahasa Depdiknas. 2003. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi.
- Santoso, Singgih. 2005. *Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sanusi, Amwar. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Singarimbun, M dan Effendi S. 2006. *Metode Penelitian Survey*, cetakan ke 18. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Soetanto, Sisca dan Chandra, Dewi. 2014. *Pengaruh Faktor E-Booking Garuda Indonesia Terhadap Customer Satisfaction*. Jurnal Manajemen Perhotelan Universitas Kristen Petra Surabaya.
- Somers, T.M., Nelson, K., and Karimi, J. 2003. Confirmatory Factor Analysis of the End-User Computing Satisfaction Instrument: Replication Within an ERP Domain. *Decision Sciences*, 34(3): 595-621.
- Suartana, I.W. 1987. *Prosedur Reservation Untuk Wisatawan Sebagai Media Pemesanan Fasilitas Pariwisata*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sugiarto, Endar dan Sulartiningrum, Sri. 2001. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggara Hotel*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2004. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Yoga.
- Teja, Veriani dan Sari, Yunika. 2011. *Analisis Penggunaan Sistem Reservasi Online Terhadap Layanan Reservasi Pada Tamu Hotel Horison Palembang*. Skripsi STMIK GI MDP.
- Turban, E., Leidner, D., Mclean, E., and Wetherbe, J. 2008. *Information Technology for Management: Transforming Organizations in the Digital Economy*. Sixth Editions. Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Xiao, Li and Subhasis Dasgupta. 2002. Measurement of User Satisfaction With Web-Based Information Systems: An Empirical Study, *Journal of User Satisfaction*.

Internet

- Alexa, 2016. *How Popular is Traveloka.com*. Diakses pada tanggal 29 November 2016 melalui <http://www.alex.com/siteinfo/traveloka.com>.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2016. *Infografis Penetrasi dan Perilaku Pengguna Internet di Indonesia*. Diakses pada tanggal 30 November 2016 melalui <https://www.apjii.or.id/survei2016>.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang, 2016. *Kota Malang Dalam Angka 2016*. Diakses pada tanggal 17 Oktober 2016 melalui <http://malangkota.bps.go.id>.
- JPNN, 2015. *Traveloka Startup Terunggul di Indonesia*. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2016 melalui <http://m.jpnn.com/news.php?id=306652>.
- Similarweb, 2016. *Traffic Overview Travelola.com*. Diakses pada tanggal 29 November 2016 melalui <https://www.similarweb.com/website/traveloka.com>.
- Similarweb, 2016. *Top Sites for Travel > Accomodation and Hotels In The World*. Diakses pada tanggal 5 Februari 2016 melalui <https://www.similarweb.com/top-websites/category/travel/accommodation-and-hotels>.

Traveloka, 2016. *Cara Pesan Hotel*. Diakses pada tanggal 2 November 2016 melalui <https://www.traveloka.com/how-to/bookhotel>.

Traveloka, 2016. Traveloka Blog. Diakses pada tanggal 2 November 2016 melalui <http://blog.traveloka.com/>.



Lampiran 1

Perhitungan Sampel Rumus Machin Campbell

Perhitungan tahap pertama:

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right)$$

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + 0,33}{1 - 0,33} \right)$$

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1,33}{0,67} \right)$$

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln(1,985)$$

$$U'_{\rho} = 0,3428$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U'_{\rho})^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,96 + 1,645)^2}{(0,3428)^2} + 3$$

$$n = \frac{12,9960}{0,1175} + 3$$

$$n = 113,6042 \approx 114$$

Perhitungan tahap kedua:

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + \rho}{1 - \rho} \right) + \frac{\rho}{2(n - 1)}$$

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1 + 0,33}{1 - 0,33} \right) + \frac{0,33}{2(113,6042 - 1)}$$

$$U'_{\rho} = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1,33}{0,67} \right) + \frac{0,33}{225,2084}$$

$$U'_{\rho} = 0,3428 + 0,0014$$

$$U'_{\rho} = 0,3442$$

$$n = \frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U\rho^1)^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,96 + 1,645)^2}{(0,3442)^2} + 3$$

$$n = \frac{12,9960}{0,1184} + 3$$

$$n = 112,7635 \approx 113$$

Perhitungan tahap ketiga:

$$U'\rho = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1+\rho}{1-\rho} \right) + \frac{\rho}{2(n-1)}$$

$$U'\rho = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1+0,33}{1-0,33} \right) + \frac{0,33}{2(112,7635 - 1)}$$

$$U'\rho = \frac{1}{2} \ln \left(\frac{1,33}{0,67} \right) + \frac{0,33}{223,527}$$

$$U'\rho = 0,3428 + 0,0014$$

$$U'\rho = 0,3442$$

$$\frac{(Z_{1-\alpha} + Z_{1-\beta})^2}{(U\rho^1)^2} + 3$$

$$n = \frac{(1,96 + 1,645)^2}{(0,3442)^2} + 3$$

$$n = \frac{12,9960}{0,1184} + 3$$

$$n = 112,7635 \approx 113$$

Lampiran 2

Kuisisioner Penelitian

KUISISIONER PENELITIAN

Pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* Terhadap
Kepuasan Pengguna

(Studi Pada Pengguna Traveloka di Kota Malang)

Penelitian yang saya lakukan ini bertujuan untuk kepentingan penyusunan skripsi untuk meraih gelar sarjana pada Universitas Brawijaya. Skripsi saya berjudul “Pengaruh Sistem Informasi Reservasi Kamar Hotel Secara *Online* Terhadap Kepuasan Pengguna”. Saya mengharapkan bantuan dari bapak/ibu untuk menjadi responden dengan menjawab pertanyaan. Saya sangat mengharapkan jawaban sesuai dengan pendapat anda.

Identitas dari peneliti

Nama : Mustika Herlambang

NIM : 125030800111015

Jurusan : Administrasi Bisnis

Konsentrasi : Perhotelan

Fakultas : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Identitas Responden

- 1) Nama : (Boleh tidak diisi)
- 2) Umur :
- 3) Jenis Kelamin : Laki-laki / Perempuan *)
- 4) Pendidikan Terakhir : SMA (Sederajat) / D1 / D2 / D3 / D4 / S1 / S2 / S3 *)

*) Coret yang tidak perlu

Petunjuk Pengisian Kuisisioner

- 1) Bacalah sejumlah pertanyaan di bawah ini dengan teliti.
- 2) Mohon dengan hormat kesediaan bapak/ibu untuk memberikan penilaian terhadap pernyataan berikut sesuai dengan apa yang bapak/ibu rasakan ketika memesan kamar hotel melalui Traveloka.
- 3) Pilihlah salah satu jawaban dari pernyataan dengan memberikan tanda “✓” (centang) berdasarkan kesesuaian dengan pendapat bapak/ibu.
- 4) Pilihan jawaban yang tersedia adalah:

SS : Apabila anda merasa **Sangat Setuju**

S : Apabila anda merasa **Setuju**

CS : Apabila anda merasa **Cukup Setuju**

TS : Apabila anda merasa **Tidak Setuju**

STS : Apabila anda merasa **Sangat Tidak Setuju**

Kualitas Sistem

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah digunakan					
2	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan yang mudah dimengerti					
3	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak pernah terjadi error baik data maupun sistemnya					
4	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memenuhi kebutuhan pengguna					
5	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memiliki respon yang cepat					
6	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menjamin keamanan data pengguna					

Kualitas Informasi

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan keakuratan informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna					
2	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi tepat waktu					
3	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi data terbaru (<i>up to date</i>)					
4	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan informasi sesuai kebutuhan pengguna					
5	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan seluruh data secara lengkap					
6	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka menyajikan tampilan struktur informasi yang mudah dipahami					



Kualitas Pelayanan Elektronik

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka memberikan layanan pemesanan kamar dengan mudah					
2	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka berfungsi dengan baik					
3	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka mudah dioperasikan oleh pengguna					
4	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka tidak menyalahgunakan data pengguna					
5	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman digunakan saat proses transaksi/pembayaran					
6	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka aman saat proses reservasi berlangsung					
7	Sistem reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menjaga data dari pengguna					

Kepuasan Pengguna

No	Pernyataan	Jawaban				
		SS	S	CS	TS	STS
1	Pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat biaya yang dikeluarkan					
2	Pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat menghemat waktu yang digunakan					
3	Pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka dapat mempermudah dalam melakukan pemesanan kamar					
4	Pengguna puas sistem informasi reservasi hotel pada situs Traveloka secara keseluruhan					

Lampiran 3

Tabulasi Data Responden

Variabel Kualitas Sistem (X1)

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
1	5	5	3	4	4	3
2	4	4	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	2	5	4	3
5	4	5	3	4	4	4
6	5	4	3	4	5	5
7	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4
9	5	4	4	4	5	3
10	4	4	3	5	4	4
11	4	4	3	4	4	3
12	5	5	5	5	5	5
13	4	4	4	4	4	4
14	3	3	3	4	3	3
15	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	5	4	4
18	5	5	4	4	4	5
19	4	4	4	4	3	3
20	4	4	3	4	4	4
21	4	4	3	5	3	4
22	4	4	3	3	4	3
23	4	4	4	3	3	4
24	4	5	5	5	4	4
25	5	4	4	4	3	5
26	5	5	3	4	4	4
27	4	4	3	3	4	3
28	5	5	3	5	4	5
29	4	4	3	4	4	4
30	4	4	3	5	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	5	4	4	4	4	4
33	4	4	2	4	4	3
34	4	4	4	4	4	4
35	4	4	5	4	5	4



36	4	4	3	4	4	4
37	4	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	3	3
39	5	4	3	4	4	5
40	4	4	5	4	5	5
41	5	5	3	4	5	3
42	4	3	4	4	5	3
43	5	4	4	5	4	4
44	4	4	3	5	4	4
45	5	4	4	5	4	4
46	5	5	4	3	4	4
47	4	4	4	3	4	4
48	5	4	3	5	5	4
49	4	4	3	3	4	4
50	5	5	5	5	5	4
51	5	5	4	3	4	4
52	5	5	5	5	5	4
53	5	5	3	5	5	4
54	4	4	3	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	3	3
57	4	4	3	3	3	4
58	4	4	3	4	3	4
59	4	5	4	4	4	3
60	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	4	4	4
62	4	4	3	5	3	2
63	4	4	4	4	4	4
64	5	4	2	5	5	3
65	4	3	4	4	4	4
66	5	4	3	5	4	4
67	5	4	3	5	4	4
68	5	4	3	5	4	4
69	4	4	3	4	3	4
70	4	4	3	4	3	4
71	5	5	3	4	4	3
72	5	5	3	4	4	3
73	4	4	3	3	3	4
74	5	4	3	5	5	3
75	5	5	4	5	5	5
76	3	3	2	2	2	2
77	4	4	3	4	4	5
78	5	4	4	4	4	4

79	5	5	2	5	5	5
80	4	4	3	4	4	4
81	4	4	2	3	3	4
82	4	4	3	3	4	4
83	4	4	3	3	4	2
84	3	3	2	4	4	3
85	4	4	3	5	4	4
86	5	4	3	4	3	3
87	4	4	3	4	4	3
88	3	4	2	4	3	4
89	4	3	4	3	4	1
90	4	3	3	4	4	3
91	4	3	2	3	3	4
92	5	4	3	4	4	3
93	5	4	4	4	4	3
94	5	5	4	5	5	5
95	5	5	3	5	4	4
96	5	5	3	5	4	4
97	5	5	3	4	4	5
98	3	4	3	3	4	3
99	5	4	5	4	5	4
100	5	4	3	3	4	4
101	5	5	3	5	5	5
102	4	3	3	4	3	3
103	4	5	2	2	3	5
104	4	4	3	3	3	3
105	3	2	2	3	4	3
106	4	3	3	4	4	3
107	5	4	3	3	4	4
108	4	5	3	4	3	4
109	5	4	3	3	4	4
110	5	4	4	3	4	4
111	4	3	3	4	3	4
112	5	5	5	5	5	5
113	4	4	3	4	4	4

Lampiran 3

Tabulasi Data Responden

Variabel Kualitas Informasi (X2)

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
1	4	4	5	4	3	4
2	3	4	3	3	4	4
3	4	4	3	3	4	3
4	5	4	4	4	4	4
5	4	4	5	4	4	4
6	5	5	5	5	5	5
7	3	3	3	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4
9	4	5	3	3	4	5
10	4	4	4	4	3	4
11	3	4	3	4	3	4
12	5	5	5	5	5	3
13	3	4	4	4	3	3
14	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3
16	4	4	4	4	4	4
17	4	4	5	4	4	4
18	5	5	5	5	5	5
19	4	3	4	4	4	3
20	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3
23	4	4	5	4	4	4
24	4	4	4	3	3	5
25	3	3	3	5	2	4
26	4	4	2	3	4	3
27	3	3	3	3	4	3
28	5	5	5	5	5	5
29	4	5	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4
32	5	4	4	4	4	4
33	3	4	4	4	3	4
34	3	3	4	4	4	4
35	5	5	4	4	4	4



36	4	3	4	4	4	4
37	3	4	4	3	4	4
38	2	4	2	4	2	4
39	4	4	3	4	3	4
40	3	5	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	5
42	4	4	4	3	2	3
43	4	4	4	5	4	4
44	5	4	4	4	4	4
45	5	4	5	5	5	5
46	5	4	5	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4
48	4	4	5	4	4	4
49	4	3	4	4	3	1
50	5	5	5	5	5	5
51	3	3	3	4	3	3
52	5	5	5	5	5	5
53	3	4	4	3	3	5
54	4	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	3
56	4	5	4	4	3	3
57	4	3	5	3	4	3
58	4	4	4	3	4	4
59	4	4	4	3	3	3
60	4	3	3	4	4	4
61	4	4	4	3	3	5
62	3	4	4	4	3	4
63	4	3	4	3	4	3
64	3	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	4
66	4	2	3	3	3	4
67	4	2	3	3	3	4
68	4	2	3	3	3	4
69	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4
71	4	4	5	4	5	4
72	4	4	5	4	3	4
73	4	3	3	4	4	3
74	4	4	5	5	4	3
75	5	5	5	5	5	5
76	1	2	3	2	2	2
77	3	3	3	5	2	3
78	4	5	5	4	5	4

79	5	4	5	4	4	4
80	4	3	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3
82	3	4	3	3	4	3
83	4	3	5	4	4	3
84	3	4	3	2	2	3
85	4	4	4	4	3	3
86	4	4	5	4	3	3
87	4	3	3	4	3	4
88	3	3	3	3	5	5
89	5	3	1	3	4	3
90	3	4	3	4	3	4
91	3	3	4	3	3	2
92	4	4	4	3	4	5
93	3	3	4	3	3	4
94	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4
97	4	3	4	5	4	5
98	3	3	3	3	2	4
99	3	5	3	4	4	4
100	4	4	5	4	4	4
101	5	5	4	4	4	4
102	4	3	3	4	4	4
103	4	2	3	3	2	5
104	4	3	3	4	3	4
105	4	4	4	3	2	2
106	4	4	4	4	3	4
107	4	4	3	4	3	3
108	4	5	5	4	4	5
109	4	4	5	4	4	4
110	3	4	4	3	3	4
111	4	3	4	4	2	3
112	4	4	4	4	4	4
113	4	3	3	4	3	5

Lampiran 3

Tabulasi Data Responden

Variabel Kualtias Pelayanan Elektronik (X3)

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



36	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	5	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	4	4
42	4	4	5	3	4	3	2
43	4	5	5	4	4	4	4
44	5	5	4	3	4	4	4
45	4	4	4	3	3	4	3
46	4	4	5	4	5	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	5	4	4	5	4
49	4	3	2	3	4	4	3
50	5	5	5	5	5	5	5
51	3	4	3	5	5	4	5
52	5	5	5	4	5	5	5
53	5	5	5	5	4	5	5
54	4	4	5	5	5	5	5
55	4	4	4	4	4	4	4
56	5	4	3	4	4	4	3
57	4	4	4	5	5	4	5
58	3	4	4	4	4	5	4
59	4	4	4	4	4	4	4
60	4	3	4	4	3	4	4
61	5	4	4	4	3	4	5
62	4	4	4	3	4	4	4
63	5	4	3	4	4	4	5
64	5	5	5	4	5	5	4
65	4	4	4	4	4	4	4
66	5	4	4	5	5	4	4
67	5	4	4	5	5	4	4
68	5	4	4	5	5	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	5	4	4	5	4
72	4	4	5	4	4	5	4
73	5	5	4	4	5	5	5
74	5	5	5	4	5	5	4
75	5	5	4	5	5	5	5
76	3	3	3	3	3	3	2
77	4	4	3	5	4	5	5
78	4	5	5	4	5	5	4



79	4	4	5	4	4	5	4
80	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	3	4	4	4
82	4	3	3	4	3	4	3
83	4	5	5	3	2	3	4
84	4	3	3	3	4	4	4
85	4	3	5	4	3	4	5
86	3	3	3	4	4	5	4
87	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	5	3	4
89	4	3	4	3	4	3	1
90	3	3	3	4	3	4	3
91	3	4	2	4	3	4	3
92	3	4	3	3	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4
94	5	4	4	4	4	4	4
95	4	3	5	2	3	4	4
96	4	3	5	2	3	4	4
97	5	4	5	3	5	4	5
98	2	3	3	4	2	3	3
99	4	4	5	5	4	5	5
100	4	4	4	4	5	4	4
101	5	5	4	4	4	5	5
102	4	3	3	4	4	3	4
103	4	4	5	5	5	4	4
104	4	3	4	3	3	4	4
105	3	2	2	3	4	4	4
106	3	3	4	3	3	3	3
107	4	4	4	3	4	4	4
108	4	4	5	5	4	4	5
109	4	4	4	4	5	4	4
110	5	4	4	4	4	4	4
111	4	4	3	3	3	3	4
112	5	5	5	5	5	5	5
113	5	4	4	4	5	4	4

Lampiran 3

Tabulasi Data Responden

Variabel Kepuasan Pengguna (Y)

No	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
1	5	5	5	5
2	4	4	4	4
3	4	4	4	3
4	5	5	5	4
5	5	4	5	4
6	5	5	5	5
7	3	3	3	3
8	4	4	4	4
9	5	4	4	4
10	4	5	4	3
11	5	5	5	4
12	1	5	5	3
13	4	4	4	4
14	4	4	4	3
15	3	3	3	3
16	4	4	4	4
17	4	4	4	4
18	4	5	5	5
19	4	3	4	3
20	4	4	4	4
21	4	4	4	4
22	3	3	3	3
23	4	4	4	4
24	4	5	5	5
25	5	5	5	5
26	4	5	5	4
27	3	3	3	4
28	5	4	5	5
29	4	4	3	4
30	4	4	4	4
31	4	4	4	4
32	4	4	4	4
33	4	5	4	4
34	4	4	4	4
35	5	4	5	4

36	4	4	4	4
37	3	4	4	3
38	5	5	5	5
39	5	5	5	4
40	5	5	5	4
41	4	4	4	5
42	5	5	5	4
43	5	5	5	4
44	5	5	5	4
45	4	5	5	4
46	4	5	5	4
47	4	4	4	4
48	4	4	4	4
49	4	3	4	3
50	5	5	5	5
51	4	4	4	4
52	5	5	5	5
53	3	5	5	4
54	3	4	4	4
55	4	5	4	4
56	4	4	4	3
57	4	4	4	5
58	5	5	5	5
59	3	4	4	4
60	3	4	4	4
61	5	4	4	4
62	3	5	5	3
63	5	4	4	3
64	5	5	5	5
65	4	4	4	4
66	3	5	4	3
67	3	5	4	4
68	3	5	4	3
69	4	5	5	5
70	3	5	5	5
71	5	5	5	5
72	5	5	5	5
73	5	5	4	4
74	5	5	5	5
75	5	5	5	5
76	3	3	3	3
77	4	5	5	4
78	4	4	5	4

79	4	4	5	3
80	4	4	4	4
81	4	4	4	4
82	4	3	3	3
83	5	5	5	4
84	5	5	3	4
85	4	4	3	4
86	3	4	4	4
87	4	3	4	4
88	5	4	4	4
89	5	4	5	4
90	3	4	4	4
91	3	2	3	4
92	3	4	4	3
93	4	4	4	4
94	4	5	5	5
95	4	5	5	5
96	4	5	5	5
97	4	4	5	5
98	4	4	4	3
99	4	5	4	5
100	4	4	4	4
101	5	5	5	5
102	4	4	4	3
103	5	4	5	4
104	3	5	5	3
105	2	3	4	3
106	4	4	4	4
107	3	4	3	2
108	4	5	5	4
109	4	4	5	4
110	5	4	4	3
111	3	3	4	3
112	5	5	5	5
113	3	5	5	4

Lampiran 4

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Sistem

Correlations X 1

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	skorx1
X1.1	Pearson Correlation	1	.687**	.166	.285	.450**	.535**	.743**
	Sig. (2-tailed)		.000	.305	.074	.004	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	.687**	1	.213	.416**	.388*	.414**	.734**
	Sig. (2-tailed)	.000		.186	.008	.013	.008	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	.166	.213	1	.060	.264	.367*	.569**
	Sig. (2-tailed)	.305	.186		.713	.100	.020	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	.285	.416**	.060	1	.236	.329*	.560**
	Sig. (2-tailed)	.074	.008	.713		.142	.038	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	.450**	.388*	.264	.236	1	.367*	.658**
	Sig. (2-tailed)	.004	.013	.100	.142		.020	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.6	Pearson Correlation	.535**	.414**	.367*	.329*	.367*	1	.766**
	Sig. (2-tailed)	.000	.008	.020	.038	.020		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40

	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	skorx1
skorx1 Pearson Correlation	.743**	.734**	.569**	.560**	.658**	.766**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics X1

Cronbach's Alpha	N of Items
.742	6



Lampiran 5

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Informasi

Correlations X 2

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	skorx2
X2.1	Pearson Correlation	1	.554**	.633**	.478**	.700**	.390*	.844**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.002	.000	.013	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	.554**	1	.368*	.428**	.528**	.568**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000		.019	.006	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	.633**	.368*	1	.591**	.557**	.411**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.000	.019		.000	.000	.008	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	.478**	.428**	.591**	1	.308	.424**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.002	.006	.000		.053	.006	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	.700**	.528**	.557**	.308	1	.273	.759**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.053		.088	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X2.6	Pearson Correlation	.390*	.568**	.411**	.424**	.273	1	.654**
	Sig. (2-tailed)	.013	.000	.008	.006	.088		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40

	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	skorx2
skorx2 Pearson Correlation	.844**	.747**	.807**	.703**	.759**	.654**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
N	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics X2

Cronbach's Alpha	N of Items
.848	6



Lampiran 6

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik

Correlations X 3

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	skorx3
X3.1	Pearson Correlation	1	.503**	.669**	.348*	.546**	.281	.445**	.669**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.028	.000	.079	.004	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.2	Pearson Correlation	.503**	1	.698**	.680**	.574**	.501**	.537**	.796**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.000	.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.3	Pearson Correlation	.669**	.698**	1	.544**	.589**	.589**	.650**	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.4	Pearson Correlation	.348*	.680**	.544**	1	.601**	.488**	.683**	.793**
	Sig. (2-tailed)	.028	.000	.000		.000	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.5	Pearson Correlation	.546**	.574**	.589**	.601**	1	.748**	.748**	.871**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
X3.6	Pearson Correlation	.281	.501**	.589**	.488**	.748**	1	.530**	.745**
	Sig. (2-tailed)	.079	.001	.000	.001	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	skorx3
X3.7	Pearson Correlation	.445**	.537**	.650**	.683**	.748**	.530**	1	.841**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40	40
skorx3	Pearson Correlation	.669**	.796**	.840**	.793**	.871**	.745**	.841**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics X3

Cronbach's Alpha	N of Items
.900	7

Lampiran 7

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Kepuasan Pengguna

Correlations Y 1

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	skory1
Y1.1	Pearson Correlation	1	.389*	.520**	.605**	.791**
	Sig. (2-tailed)		.013	.001	.000	.000
	N	40	40	40	40	40
Y1.2	Pearson Correlation	.389*	1	.798**	.514**	.807**
	Sig. (2-tailed)	.013		.000	.001	.000
	N	40	40	40	40	40
Y1.3	Pearson Correlation	.520**	.798**	1	.570**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40
Y1.4	Pearson Correlation	.605**	.514**	.570**	1	.813**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000		.000
	N	40	40	40	40	40
skory1	Pearson Correlation	.791**	.807**	.870**	.813**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40

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

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

Reliability Statistics Y1

Cronbach's Alpha	N of Items
.832	4



Lampiran 8

Distribusi Frekuensi Identitas Responden

1. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Umur

		Umur			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 22 tahun	77	68.1	68.1	68.1
	23 - 27 tahun	36	31.9	31.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

2. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Jenis Kelamin

		Jeniskelamin			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - laki	58	51.3	51.3	51.3
	Perempuan	55	48.7	48.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

3. Distribusi Frekuensi Berdasarkan Pendidikan

		Pendidikan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	D3	2	1.8	1.8	1.8
	D4	2	1.8	1.8	3.5
	S1	33	29.2	29.2	32.7
	S2	1	.9	.9	33.6
	SMA / Sederajat	75	66.4	66.4	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

Lampiran 9

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	10	8.8	8.8	8.8
	Setuju	60	53.1	53.1	61.9
	Sangat Setuju	43	38.1	38.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Cukup Setuju	15	13.3	13.3	14.2
	Setuju	71	62.8	62.8	77.0
	Sangat Setuju	26	23.0	23.0	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	11	9.7	9.7	9.7
	Cukup Setuju	64	56.6	56.6	66.4
	Setuju	30	26.5	26.5	92.9
	Sangat Setuju	8	7.1	7.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Cukup Setuju	25	22.1	22.1	23.9
	Setuju	57	50.4	50.4	74.3
	Sangat Setuju	29	25.7	25.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Cukup Setuju	25	22.1	22.1	23.0
	Setuju	68	60.2	60.2	83.2
	Sangat Setuju	19	16.8	16.8	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	3.5
	Cukup Setuju	32	28.3	28.3	31.9
	Setuju	62	54.9	54.9	86.7
	Sangat Setuju	15	13.3	13.3	100.0
	Total	113	100.0	100.0	



Lampiran 10

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi

X2.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	1	.9	.9	1.8
	Cukup Setuju	29	25.7	25.7	27.4
	Setuju	66	58.4	58.4	85.8
	Sangat Setuju	16	14.2	14.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X2.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	5	4.4	4.4	4.4
	Cukup Setuju	30	26.5	26.5	31.0
	Setuju	62	54.9	54.9	85.8
	Sangat Setuju	16	14.2	14.2	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X2.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	2.7
	Cukup Setuju	34	30.1	30.1	32.7
	Setuju	51	45.1	45.1	77.9
	Sangat Setuju	25	22.1	22.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X2.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Cukup Setuju	32	28.3	28.3	30.1
	Setuju	66	58.4	58.4	88.5
	Sangat Setuju	13	11.5	11.5	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X2.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	10	8.8	8.8	8.8
	Cukup Setuju	35	31.0	31.0	39.8
	Setuju	57	50.4	50.4	90.3
	Sangat Setuju	11	9.7	9.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X2.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	3.5
	Cukup Setuju	29	25.7	25.7	29.2
	Setuju	62	54.9	54.9	84.1
	Sangat Setuju	18	15.9	15.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	



Lampiran 11

Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik

X3.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Cukup Setuju	14	12.4	12.4	13.3
	Setuju	67	59.3	59.3	72.6
	Sangat Setuju	31	27.4	27.4	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X3.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Cukup Setuju	24	21.2	21.2	22.1
	Setuju	70	61.9	61.9	84.1
	Sangat Setuju	18	15.9	15.9	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X3.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	3	2.7	2.7	2.7
	Cukup Setuju	19	16.8	16.8	19.5
	Setuju	60	53.1	53.1	72.6
	Sangat Setuju	31	27.4	27.4	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X3.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Cukup Setuju	31	27.4	27.4	29.2
	Setuju	58	51.3	51.3	80.5
	Sangat Setuju	22	19.5	19.5	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X3.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	1.8
	Cukup Setuju	22	19.5	19.5	21.2
	Setuju	60	53.1	53.1	74.3
	Sangat Setuju	29	25.7	25.7	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X3.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Setuju	18	15.9	15.9	15.9
	Setuju	69	61.1	61.1	77.0
	Sangat Setuju	26	23.0	23.0	100.0
	Total	113	100.0	100.0	

X3.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Tidak Setuju	2	1.8	1.8	2.7
	Cukup Setuju	23	20.4	20.4	23.0
	Setuju	62	54.9	54.9	77.9
	Sangat Setuju	25	22.1	22.1	100.0
	Total	113	100.0	100.0	



Lampiran 12

Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna

Y1.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Tidak Setuju	1	.9	.9	1.8
Cukup Setuju	23	20.4	20.4	22.1
Setuju	54	47.8	47.8	69.9
Sangat Setuju	34	30.1	30.1	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Y1.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
Cukup Setuju	11	9.7	9.7	10.6
Setuju	53	46.9	46.9	57.5
Sangat Setuju	48	42.5	42.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Y1.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Setuju	11	9.7	9.7	9.7
Setuju	54	47.8	47.8	57.5
Sangat Setuju	48	42.5	42.5	100.0
Total	113	100.0	100.0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	.9	.9	.9
	Cukup Setuju	25	22.1	22.1	23.0
	Setuju	61	54.0	54.0	77.0
	Sangat Setuju	26	23.0	23.0	100.0
	Total	113	100.0	100.0	



Lampiran 13

Mean Variabel

1. Mean Variabel Kualitas Informasi

Statistics

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	113	113	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4.29	4.08	3.31	4.00	3.93	3.77
Std. Error of Mean		.059	.059	.070	.070	.061	.070
Median		4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	3	4	4	4
Std. Deviation		.622	.629	.745	.744	.651	.744
Variance		.387	.395	.555	.554	.424	.554
Range		2	3	3	3	3	4
Minimum		3	2	2	2	2	1
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		485	461	374	452	444	426

2. Mean Variabel Kualitas Sistem

Statistics

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6
N	Valid	113	113	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.84	3.79	3.86	3.80	3.61	3.82
Std. Error of Mean		.066	.069	.076	.062	.074	.071
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.702	.737	.811	.657	.784	.759
Variance		.492	.544	.658	.431	.615	.576
Range		4	3	4	3	3	4
Minimum		1	2	1	2	2	1
Maximum		5	5	5	5	5	5
Sum		434	428	436	429	408	432

3. Mean Variabel Kualtias Pelayanan Elektronik

		Statistics						
		X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	X3.5	X3.6	X3.7
N	Valid	113	113	113	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.13	3.93	4.05	3.88	4.03	4.07	3.96
Std. Error of Mean		.061	.060	.070	.069	.068	.059	.072
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4	4	4	4
Std. Deviation		.648	.637	.742	.729	.725	.623	.761
Variance		.420	.406	.551	.531	.526	.388	.578
Range		3	3	3	3	3	2	4
Minimum		2	2	2	2	2	3	1
Maximum		5	5	5	5	5	5	5
Sum		467	444	458	439	455	460	447

4. Mean Variabel Kepuasan Pengguna

		Statistics			
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4
N	Valid	113	113	113	113
	Missing	0	0	0	0
Mean		4.05	4.31	4.33	3.99
Std. Error of Mean		.074	.064	.061	.066
Median		4.00	4.00	4.00	4.00
Mode		4	4	4	4
Std. Deviation		.789	.682	.647	.701
Variance		.622	.466	.419	.491
Range		4	3	2	3
Minimum		1	2	3	2
Maximum		5	5	5	5
Sum		458	487	489	451

Lampiran 14

Uji Asumsi Klasik

1. Asumsi Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Standardized Residual
N		113
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,98651624
	Most Extreme Differences	
	Absolute	,062
	Positive	,062
	Negative	-,050
Test Statistic		,062
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

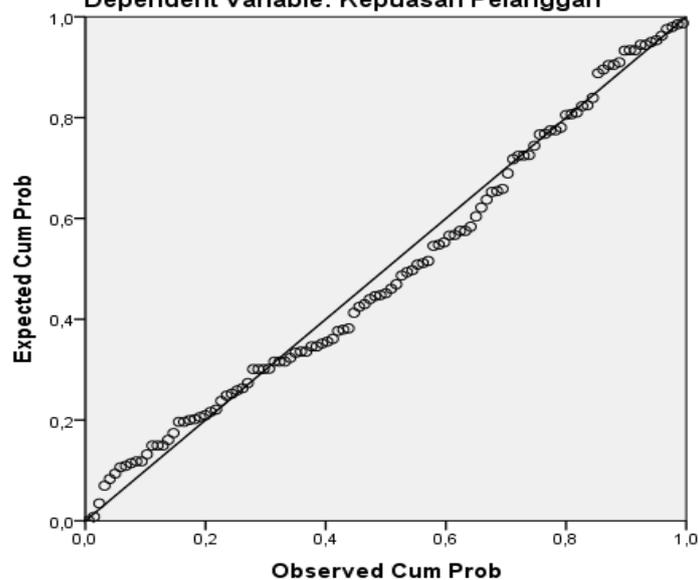
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

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

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

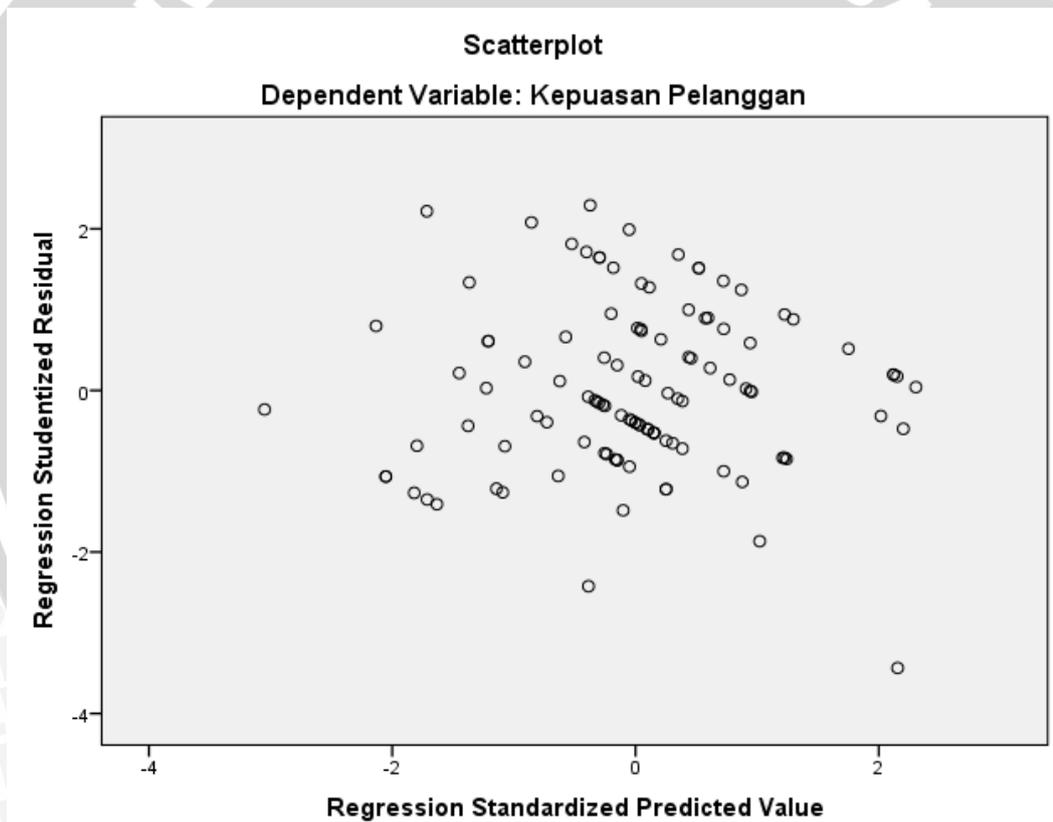
Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan



2. Asumsi Multikolinieritas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Kualitas Sistem	,376	2,657
Kualitas Infomasi	,528	1,895
Kualitas Pelayanan Elektronik	,451	2,217

3. Asumsi Heteroskedastisitas



Lampiran 15

Pengaruh Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2), dan Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Regresi Berganda)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,640 ^a	,409	,393	,42939

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Elektronik, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13,936	3	4,645	25,195	,000 ^b
	Residual	20,097	109	,184		
	Total	34,033	112			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Elektronik, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,113	,363		3,064	,003
	Kualitas Sistem	,110	,142	,093	,773	,441
	Kualitas Informasi	,214	,105	,206	2,029	,045
	Kualitas Pelayanan Elektronik	,454	,119	,419	3,820	,000

DAFTAR RIWAYAT HIDUP (CURRICULUM VITAE)

BIODATA DIRI

Nama	: Mustika Herlambang	
NIM	: 125030800111015	
Tempat, Tanggal Lahir	: Malang, 23 April 1993	
Agama	: Islam	
Jenis Kelamin	: Laki- Laki	
Alamat	: JL. Karya Wiguna No. 348 RT. 05 RW. 02 Kelurahan Tegalgondo Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang, Jawa Timur, Indonesia. 65152	
No. Telepon / HP	: (0341) 464797 / 08980580345	
E-Mail	: mbangs_at@yahoo.co.id	

RIWAYAT PENDIDIKAN

1999 – 2005	SD Dharma Wanita Universitas Brawijaya Malang
2005 – 2008	SMP Negeri 3 Malang
2008 – 2011	SMK Telkom Sandhy Putra Malang
2012 – 2017	Universitas Brawijaya Malang