

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEBERHASILAN APLIKASI MOBILE DALAM BISNIS *START-UP* PADA PT.GO-JEK INDONESIA

Renny Mega Pristiyanti
Universitas Sanata Dharma

2016

Penelitian ini bertujuan untuk menguji mengenai pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap keberhasilan aplikasi *mobile* dalam bisnis *start-up* pada PT.Go-jek Indonesia. Jenis penelitian ini adalah *explanatory research* dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini dikembangkan dari model *IS Success* model Delone dan Mclean. Subjek penelitian ini adalah para pengguna Aplikasi *mobile* go-jek di beberapa kota besar yang menjadi wilayah operasional dari Aplikasi *mobile* go-jek di antaranya adalah Jabodetabek, Bandung, Bali, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Palembang, Medan, Balikpapan dan Makassar sebanyak 173 responden. Data penelitian dianalisis menggunakan SmartPLS 3.0 Professional. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dan niat dari penggunaan sehingga pengguna mendapatkan manfaat (*net benefits*). Dari 8 hipotesis yang ada, 7 hipotesis diterima dan 1 hipotesis ditolak. Berdasarkan hasil penelitian, kualitas informasi tidak terbukti secara empiris terhadap niat penggunaan.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan penggunaan, niat penggunaan, *net benefit*, aplikasi *mobile*.

ABSTRACT

THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY OF MOBILE APPLICATION ON SUCCESS FACTORS IN BUSINESS START-UP AT PT.GO-JEK INDONESIA

Renny Mega Pristiyanti

Sanata Dharma University

2016

This research aimed to examine the effect of the system quality, the information quality and the service quality to the success of mobile applications in business start-up in PT.Go-jek Indonesia. This type of research is explanatory research using a quantitative approach. This study was developed on the model of IS Success model of DeLone and Mclean. The subjects of this study are the users of Go-jek mobile applications in several large cities that became operational areas of go-jek mobile applications, which are Jakarta, Bandung, Bali, Surabaya, Semarang, Yogyakarta, Palembang, Medan, Balikpapan and Makassar for 173 respondents. The data were analyzed using SmartPLS 3.0 Professional. The analysis showed that the quality system, the quality of information and the service quality effect on the user satisfaction and intention of use so that users get the benefit (net benefits). There are 8 hypotheses, which 7 hypothesis are accepted and one hypothesis is rejected. Based on this research, the quality of information is not empirically proven to influence the intention of use.

Keywords: system quality, information quality, service quality, the use of satisfaction, intention of use, the net benefit, mobile applications.