

# PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI RESERVASI KAMAR HOTEL SECARA *ONLINE* TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA (Studi Pada Mahasiswa Pengguna Traveloka Di Kota Malang)

Mustika Herlambang  
Riyadi  
Rizky Yudhi Dewantara  
Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya  
Malang  
mbangs\_at@yahoo.co.id

## ABSTRACT

*Information system has been used at many business fields now, one of it is hotel accommodation. A good quality of information system can be seen from three aspects, such as system quality, information quality, and electronic service quality. The kind of research used by explanatory research and using purposive sampling. The sample in this research were 113 responden of Traveloka users in Malang city. This research using descriptive analyze and multiple linear regression analysis. The result of linear regression analysis show that system quality, information quality, electronic service quality have simultaneously effect to user satisfaction about  $f_{25,195}$  with probability 0,000. System quality variable partially have no significant effect to user satisfaction with regression coefficient 0,441. Based on the results of the analysis of information quality test  $t$  partial result while 2,029 electronic service quality 3,820. In conclusion system quality are partially have no significant effect against user satisfaction, information quality partially have significant effect against user satisfaction, and electronic service quality are partially significant effect against user satisfaction*

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

## ABSTRAK

Sistem informasi saat ini telah banyak digunakan pada berbagai bidang usaha, salah satunya usaha akomodasi perhotelan. Kualitas sistem informasi yang baik dapat dilihat dari tiga aspek, yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik. Jenis penelitian ini *explanatory research* menggunakan *purposive sampling*. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 113 responden pengguna Traveloka di Kota Malang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas pelayanan elektronik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna sebesar  $F_{hitung}$  25,195 dengan probabilitas 0,000. Variabel kualitas sistem secara parsial tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap sikap pengguna, dengan nilai signifikansi  $t$  sebesar 0,773 nilai koefisien regresi 0,441. Hasil analisa diperoleh nilai uji  $t$  parsial variabel kualitas informasi 2,029 sedangkan hasil variabel kualitas pelayanan 3,820. Kesimpulannya kualitas sistem secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas informasi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna, kualitas pelayanan elektronik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna

**Kata kunci:** Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Pelayanan Elektronik, Kepuasan Pengguna

## PENDAHULUAN

Sistem informasi dalam suatu organisasi 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). Suatu organisasi dapat lebih mudah menganalisa apa yang sedang dibutuhkan dan apa yang sedang diharapkan untuk menentukan suatu keputusan. Jika sistem manajemen hendak dijalankan secara maksimal, maka perlu adanya dukungan sistem informasi manajemen yang efektif dan efisien. Hampir semua industri di Indonesia menerapkan sistem informasi salah satunya industri yang berkembang cukup pesat yaitu industri pariwisata.

Industri pariwisata erat kaitannya dengan usaha penginapan atau hotel. Sistem informasi yang diterapkan pada usaha perhotelan salah satunya adalah sistem informasi reservasi kamar hotel yang juga dapat diterapkan secara *online*. Kemudahan menemukan informasi dan kemudahan dalam kegiatan transaksi seperti reservasi kamar hotel akan menciptakan rasa puas bagi para pengguna yang dalam hal ini adalah calon tamu yang akan menginap.

Hasil penelitian MedIna dan Chaparro (2007), dan Chen (2010) menunjukkan bahwa dalam kualitas sistem informasi memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan penggunaannya. Jika kualitas sistem baik menurut persepsi penggunaannya, maka ia akan cenderung merasa puas dalam menggunakan sistem yang telah disajikan tersebut. Kemudian, peneliti melakukan penelitian pada pengguna situs Traveloka di Kota Malang.

Traveloka adalah situs pemesanan tiket pesawat dan reservasi hotel yang memudahkan serta menarik pengguna. Traveloka merupakan mesin pencari pada awalnya yang digunakan untuk membandingkan harga tiket pesawat dari berbagai situs kemudian Traveloka berubah menjadi situs reservasi tiket pesawat. Traveloka juga memperluas segmen bisnis dengan layanan pesan kamar hotel di Indonesia, Malaysia dan Singapura. Hadirnya layanan Reservasi hotel ini melengkapi kebutuhan untuk mencari tiket pesawat, layanan pemesanan tiket pesawat, dan reservasi hotel.

Traveloka telah mencapai *Top of Mind* mengalahkan pesaingnya seperti tiket.com yang lebih dahulu memasuki pasar jual beli tiket *online* dan reservasi kamar hotel. Sedangkan di

Indonesia situs Booking.com berada di posisi ke 190. Jika dilihat secara keseluruhan berdasarkan popularitas situs di Indonesia, situs Traveloka.com di urutan pertama sebagai peringkat ke 80 didunia, yang kemudian ditempati oleh situs Agoda.com, Booking.com, Tiket.com, Pegipegi.com, dan yang terakhir Expedia.com yang berada di posisi ke 6.989.

Traveloka merupakan situs pemesanan tiket pesawat dan kamar hotel nomor satu di Indonesia. Transaksi jual beli melalui situs *online* dari masyarakat Indonesia cukup tinggi, tidak terkecuali masyarakat kota Malang. 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.

Tetapi dalam survey, banyak yang mengatakan kelemahan yang ditimbulkan terdapat pada kelemahan sistem yang membuat pengguna merasa dirugikan seperti status pembayaran yang tidak berubah, bahkan tidak tersedianya layanan *reschedule*.

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, peneliti merumuskan beberapa masalah yaitu:

1. Bagaimana pengaruh secara parsial Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna?
2. Bagaimana pengaruh secara simultan Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Pelayanan Elektronik terhadap Kepuasan Pengguna?

## KAJIAN PUSTAKA 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).

Model persimoni model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (D&M IS Success Model):

- a) Kualitas Sistem (*System Quality*)
- b) Kualitas Informasi (*Information Quality*)
- c) Penggunaan (*Use*)
- d) Kepuasan Pemakai (*User Satisfaction*)
- e) Dampak Individual (*Individual Impact*)
- f) Dampak Organisasi (*Organization Impact*)

### Reservasi Hotel

Reservasi dalam konteks hotel, menurut Baker *et al.* (2000:63), berarti memesan sebuah kamar 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.

### Sistem Informasi Reservasi Hotel

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

- 1) Menerima pemesanan kamar,
- 2) Melaksanakan proses pemesanan kamar termasuk konfirmasi kedatangan dan keberangkatan,
- 3) Melaksanakan proses penyimpanan arsip,
- 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

### Kualitas Sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Indikator yang digunakan DeLone dan McLean, yaitu:

- 1) Kemudahan untuk digunakan (*ease of use*)
- 2) Keandalan sistem (*reliability*)
- 3) Keandalan sistem (*reliability*)
- 4) Kecepatan akses (*Response time*)
- 5) Fleksibilitas sistem (*flexibility*)
- 6) Keamanan sistem (*security*)

### Kualitas Informasi

Variabel dalam DeLone dan McLean (2003) menggambarkan kualitas informasi yang dipersepsikan oleh pengguna, yang diukur dengan empat indikator penelitian Bailey dan Pearson yaitu

#### 1) Akurat (*accuracy*)

Informasi yang diberikan harus jelas dan mencerminkan maksud informasi itu sendiri.

#### 2) Ketepatan waktu (*timeless*)

Jika pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk pengguna sistem informasi tersebut. Oleh karena itu dapat dikatakan kualitas informasi yang baik jika informasi dapat dihasilkan tepat waktu.

#### 3) Kelengkapan (*completeness*)

Informasi yang lengkap sangat dibutuhkan dalam pengambilan keputusan

#### 4) Penyajian Informasi (*format*)

Penyajian informasi pada sistem informasi harus disajikan dalam bentuk yang tepat, sehingga pengguna dapat memahami sistem informasi

### Kualitas Pelayanan Elektronik

Parasuraman(2005) mengemukakan terdapat tiga dimensi dalam kualitas pelayanan elektronik, dimana tiga dimensi merupakan core kualitas pelayanan elektronik antara lain:

- 1) Pemenuhan Kebutuhan (*Fulfillment*)
- 2) Ketersediaan Sistem (*System Availability*)
- 3) Privasi (*Privacy*)

### Kepuasan Pengguna

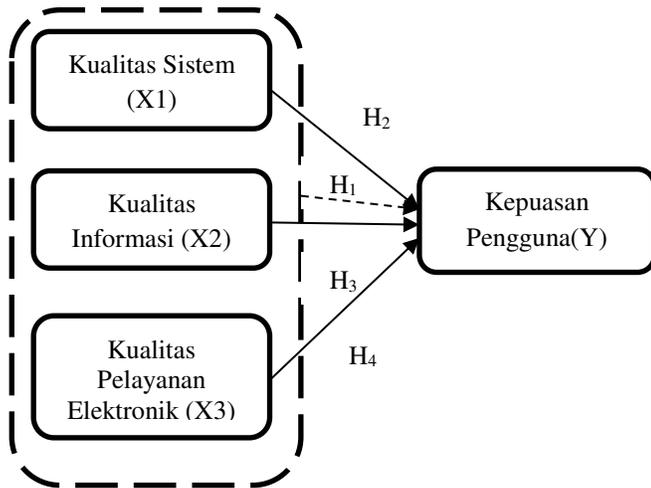
Kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor yang penting dalam mengukur kesuksesan suatu sistem informasi (Xiao dan Dasgupta, 2002:1149). Menurut peneliti mengatakan bahwa, "Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi."

McGill dkk (2003:32) menggunakan tiga indikator untuk mengukur kepuasan pengguna:

- 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
- 2) Efektivitas (*effectiveness*), yaitu sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan
- 3) Kepuasan (*satisfaction*), yaitu perihal perasaan senang, kelegaan, kesenangan, dan sebagainya.

## HIPOTESIS

Berdasarkan pada Gambar 1, maka model hipotesis penelitian ini adalah:



**Gambar 1. Model Hipotesis**

- (H<sub>1</sub>) :Kualitas sistem(X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik(Y) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
- (H<sub>2</sub>) :Kualitas sistem (X1) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y).
- (H<sub>3</sub>) :Kualitas informasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y)
- (H<sub>4</sub>) :Kualitas pelayanan elektronik (X3) berpengaruh terhadap kepuasan pengguna(Y).

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini *explanatory research* dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kota Malang dengan menjadikan Traveloka sebagai objek penelitian. Skala pengukuran yang digunakan adalah Skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa pengguna sistem informasi Traveloka di Kota Malang dengan kriteria yang berumur 18 tahun atau lebih dan pengguna Traveloka yang memesan kamar hotel dengan sampel menggunakan rumus Machin & Campbell sebanyak 113 responden.

Teknik pengumpulan data menggunakan data primer kuesioner dan data sekunder dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, majalah. Uji instrumen reliabilitas dan uji validitas. Sedangkan untuk teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi berganda.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Karakteristik Responden

Berbagai karakteristik penting berkaitan dengan responden dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut. Dari 113 responden, sebagian besar responden pada umur 18-22 tahun menjadi dengan jumlah 77 orang (68,1%) dan umur 23-27 tahun terdapat 36 orang (31,9%). Sebagian besar adalah pria dengan jumlah 58 responden (51,3%) dan sisanya adalah perempuan yaitu sebanyak 55 orang (48,7%). Berdasarkan pendidikan sebanyak 75 responden (66,4%) memiliki pendidikan terakhir SMA/Sederajat, sedangkan 33 responden (29,2%) pendidikan terakhir S1, sisanya memiliki pendidikan terakhir D3, D4 dan S2. Hal tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna situs reservasi Traveloka adalah mahasiswa yang memiliki pendidikan terakhir SMA/ sederajat. Mahasiswa yang memiliki umur 18-22 tahun merupakan usia remaja yang sering melakukan traveling dan melakukan pemesanan pada reservasi hotel.

### 2. Uji Asumsi Klasik

#### a. Uji Normalitas

**Tabel 1. Tabel Pengujian Normalitas**

	Kepuasan Pengguna
Kolmogorov-Smirnov Z	0.062
Probabilitas	0.200

Sumber: Data primer diolah penulis (2016)

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<sub>0</sub> diterima. Hal ini berarti residual dinyatakan berdistribusi normal. Dengan demikian asumsi normalitas terpenuhi.

## b. Uji Multikolinieritas

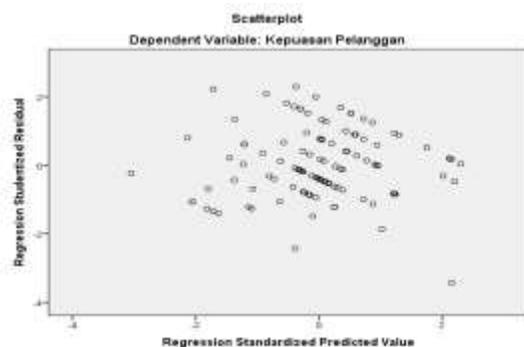
**Tabel 2. Tabel Collinearity Statistics – Pengujian Multikolinieritas**

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 penulis (2016)

Berdasarkan hasil pada Tabel 2 di atas, dapat diketahui semua variabel independen menghasilkan nilai VIF yang  $< 10$  dan nilai tolerance  $> 0.1$ . Dengan demikian analisis regresi pada penelitian ini dinyatakan tidak mengandung gejala multikolinier.

## c. Uji Heteroskedasitas



**Gambar 2. Scatter Plot – Asumsi Heteroskedastisitas**

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

## 3. Uji Hipotesis

### a. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 3. Hasil Adjusted R Square**

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1	,640 <sup>a</sup>	,409	,393

Sumber: Data primer penulis (2016)

Berdasarkan Tabel 3, besarnya kontribusi variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna koefisien determinasinya ( $adj R^2$ ) yaitu sebesar 0.393. Hal ini berarti 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.

### b. Uji F

**Tabel 4. Hasil Uji F**

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

Sumber: Data primer penulis (2016)

Pengujian hipotesis secara simultan menghasilkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 25.195 dengan probabilitas sebesar 0.000. 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.

### c. Uji T

**Tabel 5. 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 Infomasi	,214	,105	,206	2,029	,045
Kualitas Pelayanan Elektronik	,454	,119	,419	3,820	,000

Sumber: Data primer penulis (2016)

Hasil uji t pada penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

**1) Uji Hipotesis Parsial antara Variabel Kualitas Sistem (X1) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Hasil uji hipotesis secara parsial variabel kualitas sistem (X1) menghasilkan nilai t hitung sebesar 0.773 dengan probabilitas sebesar 0.441. Hal ini berarti tidak terdapat pengaruh signifikan variabel kualitas sistem (X1) terhadap variabel kepuasan pengguna.

**2) Uji Hipotesis Parsial antara Variabel Kualitas Informasi (X2) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Hasil uji hipotesis secara parsial variabel kualitas informasi (X2) menghasilkan nilai t hitung sebesar 2.029 dengan probabilitas sebesar 0.045. erjadi pengaruh signifikan variabel kualitas informasi (X2) terhadap variabel kepuasan pengguna.

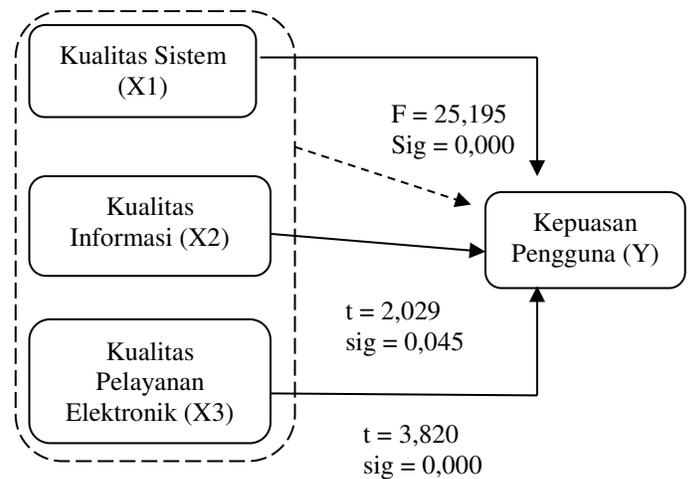
**3) Uji Hipotesis Parsial antara Variabel Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Hasil uji hipotesis secara parsial variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) menghasilkan nilai t hitung sebesar 3.820 dengan probabilitas sebesar 0.000. Maka ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan elektronik (X3) terhadap variabel kepuasan pengguna.

**4) Uji Hipotesis Parsial antara Konstanta terhadap Variabel Kepuasan Pengguna**

Hasil uji hipotesis secara parsial variabel konstanta menghasilkan nilai t hitung sebesar 3.064 dengan probabilitas sebesar 0.003. Ada pengaruh signifikan secara parsial konstanta terhadap variabel kepuasan pengguna.

**4. Pembahasan**



**Gambar 3. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda**

Sumber: Data primer penulis (2016)

**a. 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. Menurut DeLone dan McLean (2003) kualitas sistem informasi yang telah digunakanyang baik serta kepuasan pemakai setelah menggunakan *software* akan meningkatkan kebutuhan pemakai dan intensitas penggunaan terhadap *software*. Sebab tersebut akan berdampak pada pengguna dan perusahaan yang secara tidak langsung berdampak pada perilaku pemakaian di dalam organisasi.

**b. Pengaruh Kualitas Sistem (X1) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)**

Hasil pengujian pada data yang diambil dari pengguna Traveloka di Kota Malang, variabel kualitas sistem (X1) mengasilkan 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.

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 di atas membuktikan bahwa variabel kualitas sistem (X1) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### **c. Pengaruh Kualitas Informasi (X2) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)**

Terdapat hasil dari kuesioner pengguna Traveloka di Kota Malang, variabel kualitas informasi (X2) menghasilkan statistik uji t sebesar 2,029 dengan signifikansi sebesar 0,045. Hasil 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. Pada penelitian ini dapat disimpulkan bahwa jika kualitas informasi sistem informasi reservasi kamar hotel secara *online* pada situs Traveloka ditingkatkan, maka kepuasan

pengguna juga akan semakin tinggi. Jika dilihat melalui tabel distribusi frekuensi, mean yang paling tinggi terdapat pada item X2.3 yang menyatakan bahwa sistem informasi ini menyajikan data terbaru. Adanya informasi mengenai harga *ter-update*, informasi fitur terbaru menyebabkan pengguna merasa puas setelah menggunakannya.

Hal ini sejalan dengan teori model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003), salah satu pengukur pengguna sistem merasa puas dengan sistem informasi adalah dengan cara 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.

#### **d. Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik (X3) Terhadap Kepuasan Pengguna (Y)**

Berdasarkan penelitian, variabel kualitas pelayanan elektronik (X3) memiliki t sebesar 3,820 dengan signifikansi sebesar 0,000. Hasil 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. 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. Berdasarkan mean indikator kualitas pelayanan elektronik yang paling tinggi ada pada item X3.1 yaitu sistem memberikan layanan pemesanan kamar dengan mudah. Adanya klasifikasi mengenai tipe kamar, jumlah kamar hingga sistem pembayaran dapat dilakukan dengan mudah oleh pengguna dalam satu tampilan aplikasi. Hal tersebut membuat pengguna merasakan harapan yang terpenuhi dan menyebabkan kepuasan saat melakukan reservasi kamar hotel di aplikasi Traveloka.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian oleh Parasuraman (2011) yang menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu aspek penting

yang digunakan untuk mengukur keberhasilan keseluruhan sistem informasi karena mencakup semua tahapan dari interaksi yang pengguna sistem lakukan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis penelitian, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas pelayanan elektronik(X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.
2. Kualitas informasi(X2) dan kualitas pelayanan elektronik(X3) secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Sedangkan kualitas sistem(X1) 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.

### Saran

Saran yang 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 melakukan perbaharuan 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 dapat melakukan inovasi baru seperti menambahkan fitur layanan untuk pembatalan 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

- Baker, S, Bradley P., and Jeremy H. 2000. Principles of Hotel Front Office Operations, 2nd Ed. UK:Continuum.
- 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.
- 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.
- JPNN, 2015. *Traveloka Startup Terunggul di Indonesia*. Diakses pada tanggal 15 Oktober 2016 melalui <http://m.jpnn.com/news.php?id=306652>.
- Laudon, K.C. dan Laudon, J.P. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Perusahaan Digital*. Buku, Edisi ke-12. Jakarta. Salemba Empat.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. 2007. *Reassessment of Expectations as a Comparison Standart in Measuring Service Quality: Implications for Future Research*. *Journal of Marketing*.