

**MEMBANGUN LOYALITAS MELALUI KUALITAS SISTEM,
KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GREATDAY HR**

TESIS



BARDANI BIAS CAHYADI

2201001031


**PROGRAM STUDI
MAGISTER MANAJEMEN
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2021**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis adalah hasil karya sendiri, dan sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Bardani Bias Cahyadi

Nim : 2201001031

Tanda Tangan : 

Tanggal : 27 Januari 2022

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Tesis ini diajukan oleh :

Nama : Bardani Bias Cahyadi
Nim : 2201001031
Program Studi : Magister Manajemen
Judul Tesis : Membangun Loyalitas Pelanggan Melalui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi GreatDay HR

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pembahas dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk melanjutkan penyusunan Tesis tahap berikutnya di Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D	 (..... Muchsin.....)
Penguji 1	: Dr.Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M.	 (.....)
Penguji 2	: Dr. Jerry Heikal, ST., MM.	 (.....)

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 27 Januari 2022

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji dan rasa syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, taufik, dan hidayah-Nya sehingga tesis yang berjudul “Membangun Loyalitas Melalui Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Mediasi Studi Kasus Pada Pengguna Aplikasi GreatDay HR” dapat terlaksana dan terselesaikan secara baik. Penyusunan tesis ini tidak akan dapat terselesaikan apabila tidak ada bantuan, arahan, dukungan, motivasi, dan partisipasi dari semua pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih kepada :

1. Orang tua, kakak, dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, nasihat, dan semangat.
2. Bapak Muchsin Saggaf Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D. sebagai Dosen Pembimbing Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dengan sabar untuk memberikan bimbingan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan tugas akhir ini.
3. Bapak Dr. Jerry Heikal, ST., MM. dan ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari, ST., M.M. sebagai Dosen Pembahas Tesis yang telah memberikan banyak masukan dan perbaikan yang sangat bermanfaat pada proses penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak Arief Suharko, Ph.D, M. Eng, selaku Kepala Program Studi Magister Manajemen Universitas Bakrie.
5. Ibu Prof. Ir. Sofia W. Alisjahbana, M.Sc, Ph.D selaku Rektor Universitas Bakrie.
6. Seluruh dosen Magister Manajemen Universitas Bakrie yang telah banyak memberikan dukungan, saran, serta nasihat.
7. Staff dan akademik Universitas Bakrie yang tanpa pernah lelah mengingatkan dan membantu.
8. Teman-teman Program Studi Magister Manajemen khususnya kepada Ihsan Ainurrofiq, Siti Marwanah, Pramudio Aditianto dan Bayu Arifin atas semangat dan dukungan selama menimba ilmu dan belajar di Universitas Bakrie.

9. Rekan-rekan kerja GreatDay HR yang telah banyak memberikan dukungan, saran, serta nasihat.

10. Seluruh pihak yang telah terlibat dalam kelancaran penelitian ini dan belum disebutkan di atas.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Saran dan kritik yang membangun diharapkan dalam penyempurnaan penelitian ini. Akhir kata penulis mengharapkan semoga hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pribadi, perusahaan, pembaca, rekan mahasiswa, dan seluruh pihak.

Jakarta, 27 Januari 2022

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Bardani Bias Cahyadi
NIM : 2201001031
Program Studi : Magister Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Kuantitatif

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non eksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

MEMBANGUN LOYALITAS MELALUI KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GREATDAY HR

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/ format kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Di buat di : Jakarta

Pada tanggal : 27 Januari 2022

Yang menyatakan



(Bardani Bias Cahyadi)

**MEMBANGUN LOYALITAS MELALUI KUALITAS SISTEM, KUALITAS
INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN DENGAN KEPUASAN
PELANGGAN SEBAGAI MEDIASI
STUDI KASUS PADA PENGGUNA APLIKASI GREATDAY HR**

Bardani Bias Cahyadi

ABSTRAK

Tesis ini adalah hasil penelitian kuantitatif yang mana bertujuan untuk melakukan analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pengguna GreatDay HR untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan. Data penelitian dihimpun melalui penyebaran kuesioner sebagai data primer dan data sekunder berdasarkan hasil studi literatur penelitian terdahulu. Selanjutnya dianalisis dengan analisis deskriptif kuantitatif, melalui studi korelasional untuk menganalisis hubungan kausalitas antara variabel penelitian sesuai dengan hipotesis yang disusun. Pada Uji t hasilnya menyatakan ada dampak secara positif dan signifikan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan. Selanjutnya, hasil penelitian menyatakan ada dampak secara positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil Uji t variabel yang paling berdampak terhadap kepuasan pelanggan adalah kualitas sistem dengan besar pengaruh 37%. Pada Uji *Path Analysis* hasilnya menyatakan bahwa kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh negatif dan tidak signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, sedangkan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan secara langsung terhadap loyalitas pelanggan. Sejalan dengan kesimpulan di atas, makan disarankan perusahaan GreatDay HR maupun perusahaan penyedia jasa aplikasi serupa lainnya hendaknya melakukan peningkatan kepuasan pelanggan agar terciptanya loyalitas pelanggan dengan melakukan pengembangan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Kata Kunci : *HRIS app*, pengguna aplikasi GreatDay HR, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

**BUILD LOYALTY THROUGH THE QUALITY OF SYSTEM, THE
QUALITY OF INFORMATION, AND THE QUALITY OF SERVICE WITH
SATISFACTION OF CUSTOMERS AS MEDIATION
CASE STUDY ON USER APPLICATION OF GREATDAY HR**

Bardani Bias Cahyadi

ABSTRACT

This thesis is the result of quantitative research which aims to analyze the factors that influence customer satisfaction of GreatDay HR users to increase Customer Loyalty. Research data was collected through the distribution of questionnaires as primary data and secondary data based on the results of previous research literature studies. Furthermore, it is analyzed by quantitative descriptive analysis, through correlational studies to analyze the causality relationship between research variables in accordance with the compiled hypothesis. In the t-test the results state that there is a positive and significant impact between system quality, information quality, and service quality on customer satisfaction. Furthermore, the results of the study stated that there was a positive and significant impact between system quality and customer satisfaction on customer loyalty. The result of the t-test of the variable that has the most impact on customer satisfaction is the quality of the system with a large effect of 37%. In the Path Analysis Test, the results stated that the quality of information and service quality had a direct negative and insignificant effect on customer loyalty, while the quality of the system had a direct positive and significant effect on customer loyalty. In line with the conclusions above, it is recommended that GreatDay HR companies and other similar application service providers should improve customer satisfaction in order to create customer loyalty by developing system quality, information quality, and service quality.

Keywords: HRIS app, GreatDay HR application users, Customer Loyalty, Customer Satisfaction

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah, Perumusan, dan Batasan Masalah	5
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	6
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....	9
2.1 Kajian Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Pengembangan Hipotesis	14
2.4 Kerangka Pemikiran	16
2.5 Hipotesis	17
BAB III.....	18
METODE PENELITIAN	18
3.1 Jenis/Desain Penelitian.....	18
3.2 Variabel Penelitian	18
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	21
3.4 Jenis dan Sumber Data	21

3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	21
3.6	Teknik Analisis Data	22
3.7	Pengujian Hipotesis	23
BAB IV		26
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		26
4.1.	Karakteristik Responden.....	26
4.2	Analisis Data	26
4.3	Hasil Uji Asumsi Klasik	30
4.4	Hasil Uji Hipotesis	32
4.5	Matrik Korelasi	38
4.6	Pembahasan Hasil Penelitian	41
BAB V.....		49
KESIMPULAN DAN SARAN		49
A. Kesimpulan		49
B. Saran		50
DAFTAR PUSTAKA		52
LAMPIRAN.....		55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rating Aplikasi Human Resource Information System	3
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3. 1 Variabel dan Definisi Operasional Variabel.....	18
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	26
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden.....	27
Tabel 4. 3 Hasil Uji T Analisis Jalur Model 1	33
Tabel 4. 4 Hasil Analisis Koefisien Determinasi Jalur Model 1.....	34
Tabel 4. 5 Hasil Uji T Analisis Jalur Model 2	35
Tabel 4. 6 Hasil Uji R-Square Model 2	36
Tabel 4. 7 Pengaruh Langsung, Tidak Langsung dan Pengaruh Total	37
Tabel 4. 8 Koefisien Korelasi Antar Variabel	38
Tabel 4. 9 Matrik Analisis Korelasi Antar Dimensi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi GreatDay HR	4
Gambar 1. 2 Persentase Ulasan Negatif di Google Play Store	4
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	17
Gambar 4. 1 Hasil Uji Normalitas Model 1 dengan Grafik Normal P-Plot	30
Gambar 4. 2 Hasil Uji Normalitas Model 2 dengan Grafik Normal P-Plot	30
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastitas Model 1 dengan Grafik Scater Plot.	31
Gambar 4. 4 Hasil Uji Heteroskedastitas Model 2 dengan Grafik Scatterplot	32
Gambar 4. 5 Kausal Empiris Antar Jalur Model 1 dan Model 2	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	55
Lampiran 2 Pengujian Reliabilitas dan Validitas Kuesioner Penelitian dengan SPSS. 60	
Lampiran 3 Pengujian Regresi dan Asumsi Klasik	67
Lampiran 4 Analisis Korelasi	71