

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, LAYANAN DAN INFORMASI APLIKASI
GOJEK TERHADAP KEPUASAN *DRIVER* PADA PT.GOJEK
DI PADANG**

SKRIPSI



Oleh:

**NINDI HAYATI
NIM : 1306603/2013**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER
JURUSAN TEKNIK ELEKTRONIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2018**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS SISTEM, LAYANAN DAN INFORMASI
APLIKASI GOJEK TERHADAP KEPUASAN *DRIVER* PADA PT.GOJEK
DI PADANG**

Nama : Nindi Hayati
Nim/Bp : 1306603/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2018

Disetujui Oleh

Pembimbing



Dr. Elfi Tasvrif, MT

NIP. 19620524 198703 1 002

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Elektronika
Fakultas Teknik UNP**



Drs. Hanesman, MM

NIP. 19610111 198503 1 002

PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik
Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan dan
Informasi Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan *Driver* pada
PT.Gojek di Padang
Nama : Nindi Hayati
Nim/Bp : 1306603/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Teknik Elektronika
Fakultas : Teknik

Padang, Agustus 2018

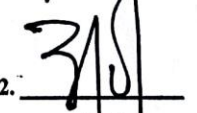
Tim Penguji

Ketua : Muhammad Adri, S.Pd., MT

Anggota : 1. Dr. Elfi Tasrif., MT

2. Yeka Hendriyani, S.Kom, M.Kom

3. Ika Parma Dewi, S.Pd., M.Pd.T

1. 
2. 
3. 
4. 

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nindi Hayati
Nim/Bp : 1306603/2013
Program Studi : Pendidikan Teknik Informatika
Jurusan : Elektronika
Fakultas : Teknik

Dengan ini menyatakan, bahwa skripsi/~~Tugas Akhir/Proyek Akhir~~ saya dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan Dan Informasi Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan *Driver* pada PT.Gojek di Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat dan negara. Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Saya yang menyatakan,



Nindi Hayati
NIM.1306603

ABSTRAK

NINDI HAYATI : Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan dan Informasi Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Driver Pada PT. Gojek di Padang

Pemanfaatan teknologi disektor jasa transportasi sangat berkembang di Indonesia. Salah satu perusahaan yang menyediakan layanan transportasi berbasis elektronik ini adalah gojek. Model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean (2003) telah banyak diadopsi oleh para peneliti untuk mengevaluasi pengembangan sistem informasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan *driver* gojek di kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling* dengan pendekatan *accidental sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan metode survei melalui angket yang diisi oleh responden. Sampel penelitian yang digunakan sebanyak 96 responden. Penelitian ini menggunakan metode Analisis Regresi Linear Berganda. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji F dan uji T. Hasil penelitian dengan menggunakan uji T diketahui bahwa Kualitas Sistem (X_1) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($57,219 > 1,984$), Kualitas layanan (X_2) pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengguna nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4,681 > 1,984$), Kualitas Informasi (X_3) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,184 > 1,984$). Hal ini dapat dilihat dari besarnya nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,972. Hasil analisis data menunjukkan angka 97,2%. Berarti, secara statistik bahwa ada hubungan yang positif antara Kualitas sistem, Kualitas Layanan dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna aplikasi gojek (*driver*). Jadi apabila Kualitas sistem, Layanan dan Informasi aplikasi Gojek meningkat maka akan mempengaruhi kepuasan *driver* gojek itu sendiri.

Kata kunci : Kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas informasi, Gojek

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam disampaikan kepada junjungan kita yakni nabi Muhammad SAW yang merupakan tuntunan bagi umat manusia dalam menjalankan hidup yang fana ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat wajib bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan pendidikan sarjana (S1). Semua tahap penyusunan dilakukan dibawah bimbingan pembimbing Skripsi. Hasil bimbingan dipresentasikan saat dilaksanakannya ujian komprehensif di depan dewan penguji.

Skripsi ini di beri judul **“Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan dan Informasi Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Driver Pada PT. Gojek di Padang”**.

Skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan semangat, motivasi dan doa selama menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Elfi Tasrif, MT selaku Pembimbing yang telah memberikan motivasi dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu dewan Dosen Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer, Jurusan Elektronika, Fakultas Teknik.
4. Rekan-rekan mahasiswa Jurusan Teknik Elektronika Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Pendidikan Teknik Informatika dan Komputer angkatan 2013.

Semoga bantuan dan bimbingan serta arahan yang diberikan menjadi amal dan mendapat pahala dari Allah SWT.

Disadari bahwa adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman dalam menulis skripsi ini, maka diharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak demi sempurnanya skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi Jurusan Teknik Elektronika Fakultas Teknik Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi masalah.....	5
C. Batasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Konsep Sistem Informasi	8
1. Pengertian sistem Informasi	8
2. Manfaat Sistem Informasi	9
B. Aplikasi <i>Driver</i> Gojek.....	11
1. Sejarah Gojek	11
2. Fitur dan Layanan Gojek.....	12
C. Model Kesuksesan Informasi Delone dan Mclean	14
D. Penelitian yang Relevan	19
E. Kerangka Berfikir.....	19
F. Hipotesis Penelitian.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	23
B. Definisi Operasional Variabel dan Data Penelitian	25
1. Definisi Operasional Penelitian.....	25
2. Variabel Penelitian	25

3. Jenis dan Sumber Data	27
C. Populasi dan Sampel	27
1. Populasi	27
2. Sampel	27
D. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	28
1. Uji Coba Instrumen	30
2. Analisa Hasil Uji Coba Instrumen	31
E. Teknik Analisis Data	33
1. Analisis Deskriptif	34
2. Pengujian Persyaratan Analisis	35
3. Regresi Linier Berganda	37
4. Pengujian Hipotesis	38
5. Koefisien Kontribusi	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Instrumen	40
1. Analisis Uji Validitas	40
2. Analisis Uji Reliabilitas	42
B. Deskriptif Data Penelitian	45
1. Gambaran Subjek Penelitian	45
2. Analisis Deskriptif	47
3. Deskriptif Data Variabel	50
C. Persyaratan Uji Analisis	63
1. Uji Normalitas	63
2. Uji Homogenitas	64
3. Uji Linearitas	65
4. Uji Multikolinearitas	68
D. Regresi Linear Berganda	69
E. Uji Hipotesis	72
F. Pembahasan	77

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	80
-------------------	----

B. Saran	80
----------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pendapatan rata-rata <i>driver</i> gojek Padang	2
Tabel 2. Penelitian Relevan.....	19
Tabel 3. Defenisi Operasional penelitian	25
Tabel 4. Instrumen penelitian.....	29
Tabel 5. Kriteria Penafsiran Indek Korelasi nilai r	35
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Kualitas Sistem (X_1).....	41
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kualitas Layanan (X_2).....	41
Tabel 8. Hasil Uji Validitas Kualitas Informasi (X_3).....	42
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kualitas Kepuasan Pengguna (Y)	42
Tabel 10. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Sistem (X_1).....	43
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Layanan (X_2).....	43
Tabel 12. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Informasi (X_3)	44
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pengguna (Y).....	44
Tabel 14. Ringkasan Hasil Uji Reliabilitas Instrument Penelitian.....	45
Tabel 15. Kategori Berdasarkan Interval Kelas	48
Tabel 16. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Sistem.....	48
Tabel 17. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan...	49
Tabel 18. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi .	49
Tabel 19. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna	50
Tabel 20. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Sistem (X_1).....	51
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Sistem	52
Tabel 22. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Layanan (X_2).....	54
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Layanan	55
Tabel 24. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kualitas Informasi(X_3)	57
Tabel 25. Distribusi Frekuensi Variabel Kualitas Informasi	58
Tabel 26. Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kepuasan Pengguna	60
Tabel 27. Distribusi Frekuensi Variabel Kepuasan Pengguna.....	61
Tabel 28. Hasil Uji Normalitas	63
Tabel 29. Hasil Uji Homogenitas Variabel X_1 (Kualitas Sistem)	64

Tabel 30. Hasil Uji Homogenitas Variabel X_2 (Kualitas Layanan)	65
Tabel 31. Hasil Uji Homogenitas Variabel X_3 (Kualitas Informasi).....	65
Tabel 32. Hasil Uji Linearitas Variabel X_1 (Kualitas Sistem).....	66
Tabel 33. Hasil Uji Linearitas Variabel X_2 (Kualitas Layanan).....	67
Tabel 34. Hasil Uji Linearitas Variabel X_3 (Kualitas Informasi)	67
Tabel 35. Hasil Uji Multikolinearitas 3 Variabel- Kepuasan Pengguna.....	69
Tabel 36. Nilai Korelasi R	70
Tabel 37. Uji Regresi Linear Berganda.....	71
Tabel 38. Hasil Signifikan Simultan/Uji F.....	73
Tabel 39. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 1	74
Tabel 40. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 2	75
Tabel 41. Hasil Signifikan Uji T Hipotesis 3	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Model Kesuksesan Delone dan McLean (1992)	14
Gambar 2. Model Kesuksesan Delone dan McLean (2003)	15
Gambar 3. Model Kesuksesan Delone dan McLean (2013)	19
Gambar 4. Alur Penelitian.....	23
Gambar 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur dan Jenis Kelamin	46
Gambar 6. Histogram Skor Variabel Kualitas Sistem	53
Gambar 7. Histogram Skor Variabel Kualitas Layanan	56
Gambar 8. Histogram Skor Variabel Kualitas Informasi.....	59
Gambar 9. Histogram Skor Variabel Kualitas Kepuasan Pengguna.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Kusioner Uji Coba.....	82
2. Tabulasi data Uji Coba	92
3. Pengolahan Validitas SPSS	93
4. Pengolahan Relibialitas SPSS	108
5. Kusioner Penelitian	100
6. Tabulasi Data Penelitian.....	109
7. Normalitas	111
8. Homogenitas.....	112
9. Linearitas	113
10. Multikolonieritas	114
11. Regresi Linear Berganda	115
12. Uji F.....	116
13. Uji t.....	117
14. Uji Deskriptif.....	118
15. Histogram	120
16. Tabel r.....	121
17. Tabel t.....	122

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menteri Komunikasi dan Informatika Rudiantara menyatakan adanya Revisi Peraturan Menteri Perhubungan No. 32 selanjutnya disyukuri karena mendukung pemanfaatan teknologi dalam sektor transportasi. Ini sebenarnya mengukuhkan secara legal bahwa transportasi berbasis online diperbolehkan di Indonesia hanya caranya adalah ditata dengan prinsip keamanan, kenyamanan, keselamatan agar tidak terjadi gesekan. Pemanfaatan teknologi harus bisa diberdayakan untuk kepentingan masyarakat. (Sumber: www.kominfo.go.id).

Kemacetan merupakan salah satu masalah transportasi yang sering dialami di kota-kota besar di Indonesia. Sehingga banyak bisnis di sektor jasa transportasi baik skala besar seperti taxi, bus dan lain lain maupun skala kecil seperti ojek pangkalan, becak dan bendi. Namun untuk memenuhi kebutuhan akan jasa transportasi tersebut perlu adanya penyedia jasa yang memberikan pelayanan yang lebih baik dan inovatif.

Ada berbagai perusahaan di Indonesia yang menyediakan layanan transportasi umum berbasis elektronik seperti gojek, grab, uber, bajaj App dan lain-lain., Salah satu yang paling diminati masyarakat adalah PT Gojek Indonesia dengan aplikasi bernama Gojek. Gojek sudah berdiri sejak tahun 2010 namun di Padang mulai beroperasi sejak 1 April 2017. Gojek

mendapatkan sambutan yang hangat dari masyarakat.

(Sumber: www.ceritapadang.com).

Hasil riset Pusat Kajian Komunikasi Departemen Ilmu Komunikasi (Puskakom) UI Alfindra Primaldhi, menunjukkan mayoritas pengemudi Gojek bekerja *full time* dengan persentase 97 persen. Penghasilannya bisa di atas rata-rata UMP Nasional dengan kisaran Rp 1.997.819. (sumber: Liputan6.com)

Perusahaan penyedia transportasi berbasis aplikasi ini mengantongi dana segar dari Alphabet, induk perusahaan Google dan beberapa rekan senilai US 1,2 miliar atau setara dengan Rp. 16 Triliun (dengan asumsi kurs US 1 = Rp.13.300). (Sumber : m.cnnindonesia.com).

Berdasarkan hasil studi awal dan wawancara dengan 10 orang *driver* Gojek Padang pada tanggal 3 Dan 4 Februari 2018, pendapatan rata-rata perhari adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Pendapatan rata-rata driver Gojek padang

No	Nama	Pekerjaan	Pendapatan	ket
1	Fauzan Dika Nugraha	Mahasiswa	Rp. 75 000	<i>Half time</i>
2	Fajri Alhadi	Mahasiswa	Rp. 75 000	<i>Half time</i>
3	Rury insanul Mahdi	Mahasiswa	Rp. 75 000	<i>Half time</i>
4	Rivaldi Hasyari	Mahasiswa	Rp. 75 000	<i>Half time</i>
5	Rivaldi Fauzan	Mahasiswa	Rp. 75 000	<i>Half time</i>
6	Kadri	Swasta	Rp. 150 000	<i>Full time</i>
7	Hikbal Darmanza	Fotografer	Rp. 150 000	<i>Full time</i>
8	Rahmadan	Swasta	Rp. 150 000	<i>Full time</i>
9	Junaidi	Tukang Ojek	Rp. 150 000	<i>Full time</i>
10	Jakaria	Tukang Ojek	Rp. 150 000	<i>Full time</i>

Sumber : Hasil Wawancara

Pada tabel 1 terlihat bahwa *driver* diminati oleh semua kalangan, mulai dari mahasiswa, swasta hingga fotografer. Bahkan Kadri seorang karyawan swasta rela berhenti bekerja dari perusahaan nya dan fokus menjadi *driver* Gojek *Full time* dari pukul 06.00 – 21.00 karna menurutnya pendapatan menjadi *driver* Gojek lebih menjanjikan. Menurut Fauzan seorang Mahasiswa Elektronika UNP yang beroperasi sekitar 7 sampai 8 jam perhari kalau sedang hoki pendapatan nya bisa mencapai 150.000 perhari. Belum lagi bonus point yang diberikan oleh Perusahaan. Berdasarkan wawancara pada tanggal 14 februari dengan Junaidi yang sebelumnya sudah menjadi tukang ojek pangkalan menyatakan pernah terjadinya error pada sistem yang digunakan *driver* dimana aplikasi tidak dapat merespon saat adanya orderan sehingga *driver* menjadi sulit untuk mengambil pesanan dan untuk dapat menggunakan aplikasi nya kembali, *driver* wajib untuk melapor langsung ke kantor Gojek dan terdapat keterlambatan dalam mengakses sistem saat *driver* ingin mendapatkan pesanan. Selain itu dengan tidak sesuainya rute yang di pesan oleh pelanggan, karena *Map* yang digunakan pada sistem aplikasi pelanggan tidak lengkap, sehingga tarif yang telah ditentukan oleh sistem tidak sesuai dengan rute yang akan dituju. Dengan demikian *driver* merasa bahwa sistem aplikasi Gojek kurang efektif.

Dengan permasalahan yang terjadi peneliti sangat tertarik untuk melakukan penelitian pada aplikasi *driver* Gojek yang semakin marak di Indonesia khususnya pada kota Padang. Dalam kasus penelitian ini model yang digunakan untuk menilai kesuksesan sistem informasi adalah model DeLone

dan McLean. Model ini dirasa cocok dan dapat digunakan sebab model DeLone and Mclean tersebut sudah banyak digunakan sebelumnya oleh peneliti di Indonesia untuk mengukur kesuksesan sistem dimana dari model tersebut sebagai dasar hipotesis awal penelitian untuk menjadi acuan dalam pengembangan kusioner. Salah satu penelitian yang pernah dilakukan adalah “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Klinik” dengan menggunakan model DeLone dan McLean (Anggih Risdiyanto, 2014). Model kesuksesan informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean ini cepat mendapat tanggapan. Salah satu sebabnya adalah model DeLone dan McLean yang merupakan model yang sederhana tetapi dianggap cukup valid. Sebab lainnya adalah memang sedang dibutuhkan suatu model yang dapat menjadi acuan untuk membuat sistem teknologi informasi.

Model yang dikemukakan DeLone dan McLean kesuksesan sistem informasi terdiri dari 6 variabel yaitu:

1. Kualitas sistem (*system quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri.
2. Kualitas informasi (*information quality*) yang digunakan untuk mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. *User Satisfaction* adalah respon pemakai terhadap pengguna sistem informasi.
4. *Use* adalah penggunaan keluaran sistem oleh penerima/pemakai.

5. *Individual Impact* merupakan efek dari informasi terhadap perilaku pemakai.
6. *Organizational Impcat* merupakan pengaruh dari informasi terhadap kinerja orgnisasi.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan diatas maka penelitian ini diberi judul “**Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Layanan dan Informasi Aplikasi Gojek Terhadap Kepuasan Driver Pada PT.Gojek di Padang**”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang dikemukakan diatas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Persaingan jasa transportasi *online* yang ketat.
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan *driver* terhadap kualitas sistem aplikasi Gojek di kota Padang
3. Pemahaman mengenai keefektivan sistem teknologi Gojek dikalangan pengguna driver di kota Padang masih kurang.

C. Batasan Masalah

Untuk memperoleh ruang lingkup yang lebih jelas, dan adanya keterbatasan waktu, maka penelitian dibatasi pada :

1. Sistem aplikasi *driver* Gojek yang akan dibahas mencakup sistem aplikasi yang digunakan oleh *driver* Gojek di kota Padang.

2. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas sistem (*system quality*), kualitas layanan (*service quality*), dan kualitas informasi (*information quality*).
3. Variabel terikat yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem aplikasi *driver* Gojek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Gojek?
2. Apakah kualitas layanan aplikasi *driver* Gojek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Gojek?
3. Apakah kualitas informasi aplikasi *driver* Gojek berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan *driver* Gojek?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui apakah kualitas sistem (*system quality*) aplikasi *driver* Gojek berpengaruh terhadap kepuasan *driver* Gojek.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan (*service quality*) aplikasi Gojek terhadap kepuasan *driver* Gojek.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi (*information quality*) aplikasi Gojek terhadap kepuasan *driver* Gojek.

F. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan agar mendapatkan manfaat sebagai berikut :

1. Bagi PT. Gojek Indonesia wilayah Padang, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi perusahaan dalam merumuskan upaya-upaya dari PT. Gojek Indonesia wilayah Padang, dalam menelaah kebutuhan dan keinginan *driver* serta mengetahui tingkat kualitas sistem, kualitas layanan, dan informasi aplikasi *driver* Gojek yang digunakan driver.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi menambah ilmu pengetahuan dalam menilai tingkat kualitas sistem, kualitas layanan, dan kualitas yang berhubungan dengan masalah peningkatan mutu, dan dapat dijadikan dasar penelitian lebih lanjut