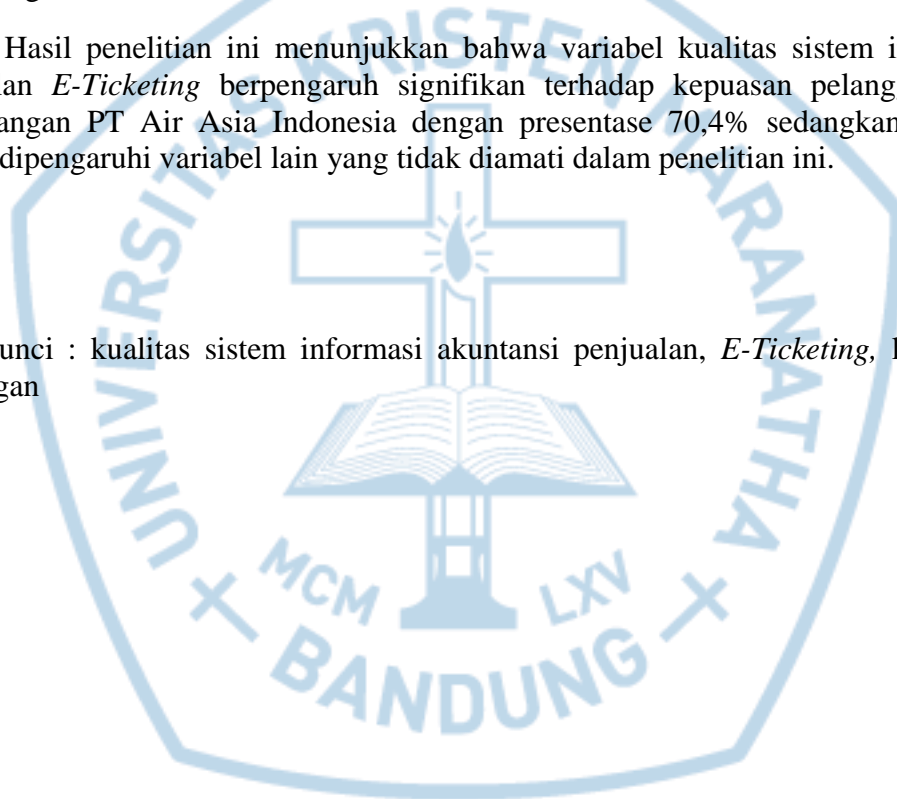


ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan pengaruh kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Air Asia Indonesia. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk penentuan sampel adalah *simple random sampling*. Responden dalam penelitian ini sebanyak 100 orang yang merupakan pelanggan dari PT Air Asia Indonesia yang menggunakan aplikasi dan situs *E-Ticketing* dalam membeli tiket penerbangannya. Metode pengujian hipotesis menggunakan metode uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear sederhana.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Air Asia Indonesia dengan presentase 70,4% sedangkan sisanya 29,6% dipengaruhi variabel lain yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Kata kunci : kualitas sistem informasi akuntansi penjualan, *E-Ticketing*, kepuasan pelanggan

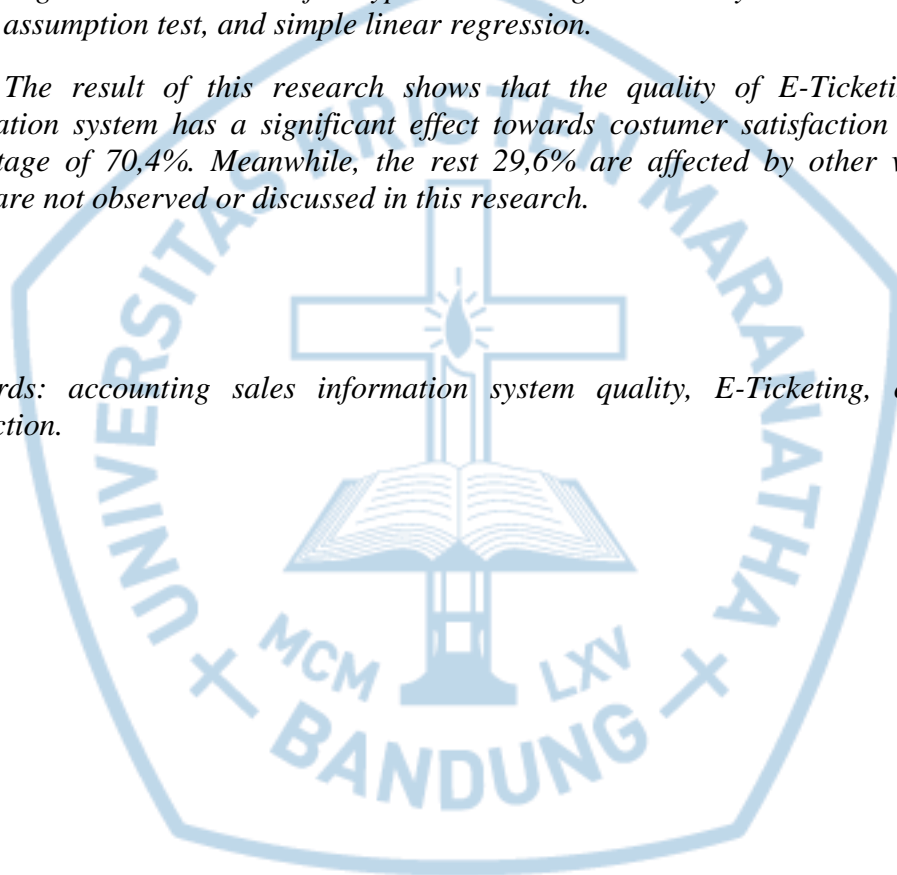


ABSTRACT

The purpose of this research is to explain the impact of quality of E-Ticketing sales information system towards aviation service customers satisfaction PT Air Asia Indonesia. The method used in this research to determine the sample is simple random sampling method. There are 100 respondents who are the customers of PT Air Asia Indonesia who also use the E-Ticketing application and website for ticket purchasing. The method used for hypothesis testing are validity and reliability test, classic assumption test, and simple linear regression.

The result of this research shows that the quality of E-Ticketing sales information system has a significant effect towards customer satisfaction with the percentage of 70,4%. Meanwhile, the rest 29,6% are affected by other variables which are not observed or discussed in this research.

Keywords: accounting sales information system quality, E-Ticketing, customer satisfaction.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GRAFIK.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
2.1 Kualitas	6
2.1.1 Pengertian Kualitas.....	6
2.1.2 Pentingnya Kualitas bagi Suatu Organisasi atau Perusahaan.....	8
2.2 Sistem	9
2.2.1 Pengertian Sistem	9
2.2.2 Elemen-elemen Sistem	10
2.3 Informasi.....	11
2.3.1 Pengertian Informasi.....	11
2.3.2 Karakteristik Informasi.....	12
2.4 Sistem Informasi.....	14
2.4.1 Pengertian Sistem Informasi.....	14
2.4.2 Komponen Utama Sistem Informasi	14
2.4.3 Sumber Sistem Informasi dalam Perusahaan	18
2.5 Sistem Akuntansi.....	19
2.5.1 Pengertian Sistem Akuntansi.....	19
2.5.2 Unsur Sistem Akuntansi	19
2.5.3 Tujuan Pengembangan Sistem Akuntansi	21
2.6 Sistem Informasi Akuntansi	22
2.6.1 Pengertian Sistem Informasi Akuntansi	22
2.6.2 Subsistem Sistem Informasi Akuntansi.....	23
2.6.3 Tujuan Sistem Informasi Akuntansi.....	24

2.6.4	Komponen Sistem Informasi Akuntansi.....	24
2.6.5	Fungsi Sistem Informasi Akuntansi	25
2.7	Sistem Informasi Akuntansi Penjualan.....	26
2.7.1	Pengertian Sistem Informasi Akuntansi Penjualan	26
2.7.2	Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Tunai	26
2.7.3	Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Kredit	27
2.8	<i>E-Ticketing</i>	29
2.8.1	Pengertian <i>E-Ticket</i>	29
2.8.2	Kelebihan dari <i>E-Ticket</i>	29
2.8.3	<i>Check-in</i> dengan <i>E-Ticket</i>	30
2.9	Kepuasan	30
2.10	Pelanggan.....	31
2.11	Kepuasan Pelanggan.....	31
2.11.1	Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	31
2.11.2	Jenis Kepuasan Pelanggan.....	32
2.11.3	Mengukur Kepuasan Pelanggan	33
2.12	Rerangka Pemikiran	36
2.13	Hipotesis	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Objek Penelitian	39
3.1.1	Sejarah PT Air Asia Indonesia	40
3.1.2	Visi Perusahaan	42
3.1.3	Misi Perusahaan.....	42
3.2	Jenis Penelitian	42
3.3	Populasi dan Sampel.....	43
3.3.1	Populasi	43
3.1.1	Sampel	43
3.4	Definisi Operasional Variabel (DOV).....	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
3.6	Teknik Analisis Data	47
3.6.1	Uji Instrumen.....	47
3.6.1.1	Uji Validitas.....	47
3.6.1.2	Uji Reliabilitas	47
3.6.2	Uji Aumsi Klasik.....	48
3.6.2.1	Uji Normalitas	48
3.6.2.2	Uji Heteroskedastisitas	48
3.6.3	Uji Hipotesis	49
3.6.3.1	Analisis Regresi.....	49
3.6.3.2	Analisis Koefisien Determinasi	50
3.6.3.3	Analisis Uji T (Parsial).....	51
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		52
4.1	Penerapan Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> di PT Air Asia Indonesia.....	52

4.2 Hasil Penelitian.....	54
4.2.1 Hasil Uji Validitas	54
4.2.2 Hasil Uji Reliabilitas	56
4.2.3 Hasil Identitas Responden	57
4.2.4 Hasil Tanggapan Responden	59
4.2.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem Informasi Penjualan	59
4.2.4.2 Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pelanggan	70
4.2.5 Uji Asumsi Klasik	81
4.2.5.1 Uji Normalitas	81
4.2.5.2 Uji Heteroskedastisitas	82
4.2.6 Uji Hipotesis.....	83
4.2.6.1 Analisis Regresi.....	83
4.2.6.2 Koefisien Determinasi	84
4.2.6.3 Pengujian Hipotesis (Uji-T).....	85
4.3 Pembahasan	86
 BAB V PENUTUP.....	 87
5.1 Simpulan.....	87
5.2 Saran.....	88
 DAFTAR PUSTAKA	 89
LAMPIRAN.....	92
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	106

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Gambar Siklus Informasi	11
Gambar 2.2 Konsep Kepuasan Pelanggan	32
Gambar 2.3 Model Rerangka Pemikiran.....	37



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Skala Likert Variabel Independen.....	46
Tabel 3.2 Skala Likert Variabel Dependen	46
Tabel 3.3 Statistika Non Parametrik	49
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i>	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	56
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 1	59
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 1	59
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 2	60
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 3	60
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 4	61
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 5	62
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 6	62
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 7	63
Tabel 4.11 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 8	64
Tabel 4.12 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 9	64
Tabel 4.13 Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 10	65

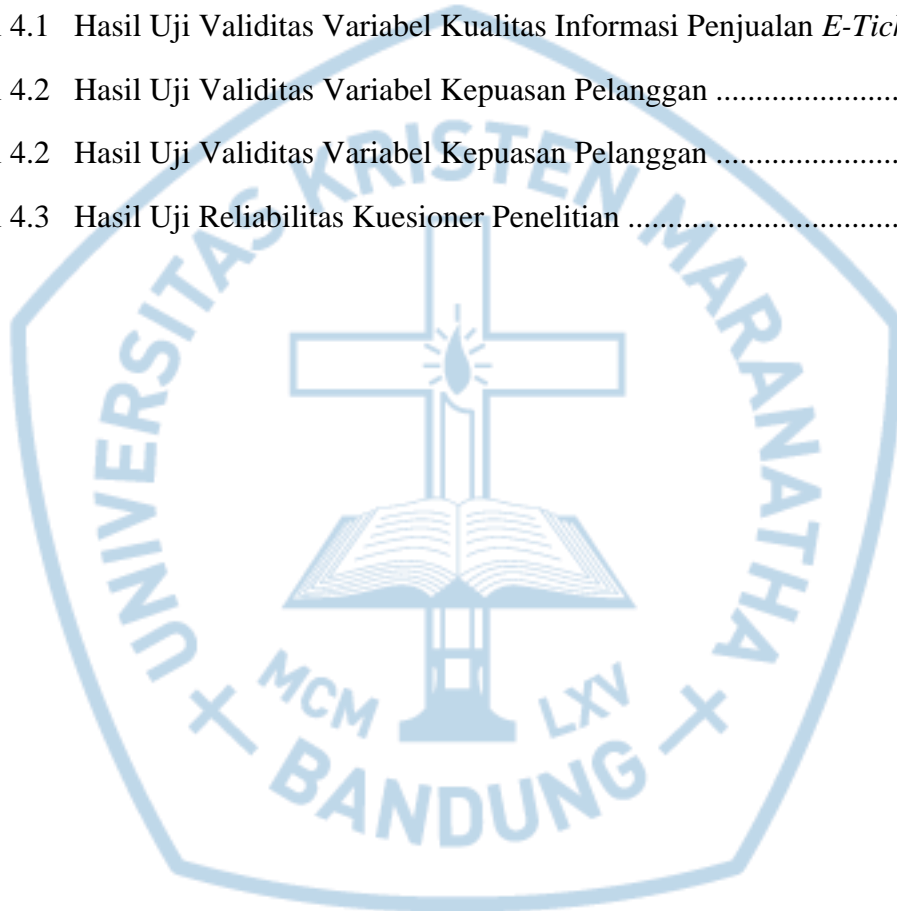
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 11	65
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 12	66
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 13	67
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 14	67
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 15	68
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 16	68
Tabel 4.20	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 17	69
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Tentang Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i> Pernyataan 18	70
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 19..	70
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 20..	71
Tabel 4.24	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 21..	72
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 22..	72
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 23..	73
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 24..	73
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 25..	74
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 26..	75
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 27..	75
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 28..	76
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 29..	76
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 30..	77
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 31..	78
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 32..	78
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 33..	79
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 34..	80

Tabel 4.38	Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Pelanggan Pernyataan 35..	80
Tabel 4.39	Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test.....	81
Tabel 4.40	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82
Tabel 4.41	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana.....	83
Tabel 4.42	Hasil Koefisien Determinasi	84
Tabel 4.43	Hasil Uji-t (parsial)	85
Tabel 4.40	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	82



DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 4.1 Jenis Kelamin Responden.....	57
Grafik 4.2 Umur Responden	58
Grafik 4.3 Intensitas Penggunaan Aplikasi/Situs.....	58
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i>	54
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.2 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan	55
Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Kuesioner Penelitian	56



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Kuesioner	92
Lampiran B Uji Validitas Kualitas Sistem Informasi Penjualan <i>E-Ticketing</i>	97
Lampiran C Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	99
Lampiran D Uji Reliabilitas	101
Lampiran E Uji Normalitas	102
Lampiran F Uji Heterokedastisitas	103
Lampiran G Uji Regresi	104
Lampiran H Koefisien Determinasi	105

