

**PENGARUH KUALITAS SISTEM INFORMASI  
PENJUALAN E-TICKETING TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN JASA  
PENERBANGAN: STUDI  
KASUS PADA PT AIR  
ASIA INDONESIA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat menempuh  
Sidang Sarjana Strata 1 (S-1)**

**Oleh  
Bella Marcella  
1351191**



**JURUSAN AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS KRISTEN MARANATHA  
BANDUNG  
2017**

***THE IMPACT OF THE QUALITY OF E-TICKETING  
SALES INFORMATION SYSTEM TOWARDS  
AVIATION SERVICE CUSTOMERS  
SATISFACTION: CASE STUDY  
OF PT AIR ASIA  
INDONESIA***

***THESIS***

***In Partial Fulfillment of The Requirements for The Degree of  
Bachelor of Science in Accounting***

***By  
Bella Marcella  
1351191***



***BACHELOR PROGRAM IN ACCOUNTING  
FACULTY OF ECONOMICS  
MARANATHA CHRISTIAN UNIVERSITY  
BANDUNG  
2017***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian yang menjadi tugas akhir dalam menyelesaikan program studi dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem Informasi Penjualan *E-Ticketing* terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan: Studi Kasus pada PT Air Asia Indonesia” dengan baik. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui apakah kualitas sistem informasi penjualan *E-Ticketing* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT Air Asia Indonesia.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini belum mendekati kata sempurna dan masih memiliki banyak kekurangan sehingga secara terbuka peneliti mengharapkan kritik dan saran agar dapat membangun, memperbaiki, serta menambah wawasan peneliti di masa yang mendatang.

Peneliti juga ingin menyampaikan dengan kerendahan dan ketulusan hati ucapan terima kasih sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah S.W.T yang telah memberikan kekuatan dan pengetahuan kepada peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Orangtua tercinta, Susi Lazuardi dan Djoni Mulyadi yang selalu mendoakan, mendukung, memotivasi, dan membantu peneliti dari awal perkuliahan sampai dengan menyelesaikan tugas akhir dan mendapatkan gelar sarjana di Universitas Kristen Maranatha.
3. Ibu Hanny, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran, serta dengan sabar membantu dengan mengarahkan dan menuntun peneliti dalam proses penyusunan tugas akhir.
4. Bapak Dr. Drs. Mathius Tandiontong, M.M., Ak. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
5. Ibu Dr. Ratna Widiastuti, M.T., selaku wakil dekan Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
6. Ibu Elyzabet I. Marpaung S.E., M.Si., Ak., CA., selaku ketua Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
7. Ibu Debbianita, S.E., M.S.Ak., selaku sekretaris Program Studi S-1 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha.
8. Ibu Se Tin, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen wali.
9. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Kristen Maranatha Program Studi S-1 Akuntansi yang telah mengajar peneliti dengan sabar hingga dapat menyelesaikan semua mata kuliah dengan baik.

10. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Kristen Maranatha, terutama dari Program Studi S-1 Akuntansi angkatan 2013 yang telah menemani peneliti dari awal perkuliahan hingga dapat terselesaikannya tugas akhir ini.
11. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Akuntansi angkatan 2013 yang telah berjuang bersama dan saling mendukung dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Akuntansi periode 2015/2016 yang telah mendukung dan memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
13. Keluarga besar Senat Mahasiswa Fakultas Ekonomi periode 2015/2016 yang telah mendukung dan mengisi kekosongan diakhir masa perkuliahan.
14. Magdalena Christine, S.Psi., cici yang selalu mengingatkan dan memberikan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir tanpa ditunda-tunda.
15. Angelica Lily Audina, adik yang selalu mendukung, menemani, dan mengingatkan peneliti untuk terus berusaha menyelesaikan tugas akhir di tengah-tengah kesibukan.
16. Tasya Agasta, yang tidak pernah lupa mengingatkan dan memberi semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
17. Deri Sundana, Tajuddin M. Arief, Putri Rizkia, Lilyanti Chandra, Anna Dewi, Samuel Reinhard, Dana Wira, dan Elisa Windy yang sudah menjadi sahabat seperjuangan dalam berbagi keluh kesah dan suka cita dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
18. Catherine Chyntia, sahabat yang selalu mengingatkan dan menemani peneliti dalam mengerjakan tugas akhir ini.
19. Feliani, sahabat yang selalu menyemangati saya dalam mengerjakan tugas akhir walaupun dari Negara yang berbeda.
20. Lamtiur Lidya Gultom, yang sudah membantu sedikit banyak peneliti dalam menyelesaikan tugas akhir saya.
21. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan namanya satu persatu yang telah membantu peneliti dalam penyusunan tugas akhir ini

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat-Nya terhadap seluruh pihak terkait, baik yang telah disebutkan ataupun belum, yang telah membantu terlaksananya penelitian ini. Peneliti harap penelitian ini dapat bermanfaat bagi siapapun yang membacanya.

Bandung, Januari 2017

Bella Marcella