

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI JAKET BOAT DI JAKARTA**

MUHAMMAD DZAKY ARIEF

1710622011



**Skripsi ini disusun untuk Memenuhi Persyaratan dalam Memperoleh
Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI S1 BISNIS DIGITAL
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

***The Effect of Information Quality, System Quality, and Service Quality on
User Satisfaction of the Jaket Boat Application in Jakarta.***

MUHAMMAD DZAKY ARIEF

1710622011



***This thesis is prepared to fulfill the requirements for obtaining a
Bachelor's Degree at the Faculty of Economics and Business,
Universitas Negeri Jakarta***

**DIGITAL BUSINESS STUDY PROGRAM
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2026

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

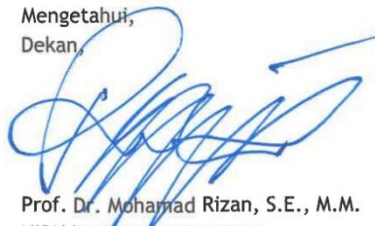
Nama Mahasiswa : Muhammad Dzaky Arief
NIM : 1710622011
Program Studi/Fakultas : S1 Bisnis Digital/Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JacketBoat di Jakarta

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus** Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 26 Juni 2026

Tim Penguji,

Ketua	Dr. Ryna Parlyna, M.B.A	
	NIP. 197701112008122003	
Penguji 1	Adnan Kasofi S.Pd. M.B.A	
	NIP. 199107022023211023	
Penguji 2	Inkreswari Retno Hardini, S.Kom., M.T.	
	NIP. 199502132024062001	
Pembimbing 1	Diena Noviarini SE. M.MSI.	
	NIP. 197511152008122002	
Pembimbing 2	Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom	
	NIP. 199409272024062001	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, S.E., M.M.
NIDN/NUPTK. 0027067204

Koordinator Program Studi,


Dr. Ryna Parlyna, M.B.A
NIDN/NUPTK. 0011017705

LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama Mahasiswa : Muhammad Dzaky Arief
NIM : 1710622011
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya susun dengan judul "PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI JAKETBOAT DI JAKARTA" merupakan hasil karya saya pribadi. Setiap bagian yang saya kutip atau rujuk dari karya pihak lain telah saya cantumkan sumbernya secara jelas, sesuai dengan kaidah dan etika penulisan ilmiah, serta telah dimasukkan ke dalam daftar pustaka. Jika di kemudian hari ditemukan bahwa skripsi ini, baik secara keseluruhan maupun sebagian, mengandung unsur plagiarisme dari karya orang lain, saya siap menanggung konsekuensi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak mana pun, untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 27 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Muhammad Dzaky Arief)
NIM. 1710622011

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Muhammad Dzaky Arief
NIM : 1710622011
Program Studi : Bisnis Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JacketBoat di Jakarta

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 27 Juli 2026

Yang menyatakan,

A yellow rectangular official stamp with the text "KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KULTUR" at the top, "DIREKTORAT JENDERAL PENDIDIKAN TINGGI" in the middle, and "9E90DAOX073793871" at the bottom. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

(Muhammad Dzaky Arief)

NIM. 1710622011

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Muhammad Dzaky Arief
NIM : 1710622011
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / S1 Bisnis Digital
Alamat email : dzakyarief16@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul :

Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi JaketBoat di Jakarta

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 17 Juli 2026

Penulis

(Muhammad Dzaky Arief)

ABSTRAK

MUHAMMAD DZAKY ARIEF. 2026. 1710622011. Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Aplikasi Jacket Boat di Jakarta. Program Studi S1 Bisnis Digital Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Jacket Boat, yaitu aplikasi pemesanan tiket transportasi kapal yang dikelola oleh Dinas Perhubungan (Dishub) Provinsi DKI Jakarta, khususnya pada wilayah pelayanan Kepulauan Seribu. Peningkatan permintaan layanan transportasi digital yang cepat, akurat, serta mudah diakses mendorong perlunya evaluasi efektivitas sistem layanan publik berbasis aplikasi digital dalam mendukung pelayanan transportasi laut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner berbasis skala Likert 1–5 kepada 180 pengguna aktif aplikasi Jacket Boat yang dipilih.

Sementara itu, gangguan teknis dan ketidakakuratan informasi terbukti menurunkan tingkat kepuasan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Dishub DKI Jakarta untuk terus meningkatkan performa teknis aplikasi, kualitas layanan pelanggan, dan penyempurnaan informasi real-time guna meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, dan loyalitas masyarakat terhadap layanan transportasi kapal berbasis digital.

Kata Kunci: Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Jacket Boat

ABSTRACT

MUHAMMAD DZAKY ARIEF. 2026. 1710622011. The Effect of Information Quality, System Quality, and Service Quality on User Satisfaction of the Jaket Boat Application in Jakarta. Digital Business Study Program, Faculty of Economics and Business, Universitas Negeri Jakarta.

This study aims to examine and analyze the effect of information quality, system quality, and service quality on user satisfaction with the Jaket Boat application, a ship transportation ticket booking application managed by the Jakarta Provincial Transportation Agency (Dishub DKI Jakarta), particularly for the service area of the Thousand Islands (Kepulauan Seribu). The rapid increase in demand for digital transportation services that are fast, accurate, and easily accessible has driven the need to evaluate the effectiveness of a digital application-based public service system in supporting maritime transportation services. This study uses a quantitative research method with a descriptive approach. Data were collected through the distribution of a questionnaire based on a 1–5 Likert scale to 180 selected active users of the Jaket Boat application.

Meanwhile, technical disruptions and information inaccuracy were proven to decrease the level of user satisfaction. This study provides recommendations to Dishub DKI Jakarta to continuously improve the application's technical performance, customer service quality, and real-time information refinement in order to enhance the public's comfort, trust, and loyalty toward digital-based ship transportation services.

Keywords: Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction, Jaket Boat Application

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur mendalam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan Rahmat, hidayah, dan inayah-Nya maka proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam semoga selalu tercurah pada manusia mulia baginda Rasulullah Muhammad SAW.

Penelitian skripsi ini berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Jaket Boat Di Jakarta” Penelitian ini saya susun untuk memenuhi persyaratan sarjana strata-1 (S-1) pada Program Studi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk membimbing serta memberikan kritik dan saran yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis turut berterima kasih kepada:

1. Kepada Ibu Diena Noviarini, SE., M.M.S.i, selaku dosen pembimbing I dan Ibu Fildzah Shabrina, S.Pd., M.Kom selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing serta memberikan kritik dan saran yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Kepada Bapak Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

3. Kepada Ibu Dr. Ryna Parlyna, M.B.A selaku Koordinator Prodi Bisnis Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta
4. Kepada Bapak Dr. Osly Usman, M.Bus selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingannya selama masa perkuliahan.
5. Ucapan terimakasih terkhusus untuk kedua orangtua tercinta yang terus memberikan do'a, dukungan, dan semangat kepada saya sehingga saya kuat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.
6. Terima kasih yang tak terhingga serta apresiasi tertinggi kepada pihak yang telah memberikan saya Beasiswa dari semester 3-8, yaitu Bright Scholarship YBM BRILian RO Jakarta. atas dukungan finansial, yang juga telah membentuk karakter, memberikan wadah bertumbuh, dan membuka jalan bagi penulis untuk meraih masa depan.
7. Terimakasih untuk teman-teman saya yang telah membantu serta memberikan motivasi kepada penulis dalam penyusunan tugas proposal skripsi ini. Persahabatan dan kebersamaan kita tak akan kulupakan.

Penulis menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini. Akhir kata, semoga proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembaca serta penulis sendiri.

Jakarta, 27 Juli 2026



Muhammad Dzaky Arief

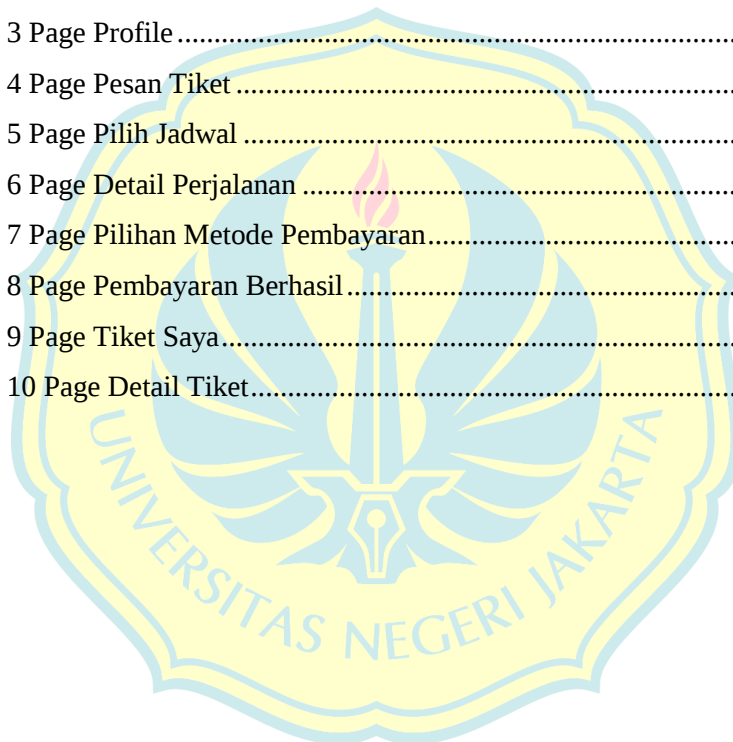
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
LEMBAR PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	ii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Pertanyaan Penelitian	21
1.3 Tujuan Penelitian.....	21
1.4 Manfaat Penelitian.....	22
1.5 Luaran Penelitian.....	23
BAB II.....	26
LANDASAN TEORI.....	26
2.1 Teori Pendukung	26
2.1.1 Kualitas Informasi.....	27
2.1.2 Kualitas Sistem	30
2.1.3 Kualitas Layanan	32
2.1.4 Kepuasan Pengguna.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Kerangka Konseptual dan Pengembangan Hipotesis	47
2.3.1 Kerangka Konseptual.....	47
2.3.2 Pengembangan Hipotesis.....	47
BAB III.....	52
METODE PENELITIAN	52
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	52
3.1.1 Waktu Penelitian.....	52
3.1.2 Tempat Penelitian	53
3.2 Desain Penelitian.....	54

3.3	Populasi dan Sampel	54
3.4	Pengembangan Instrumen	57
3.4.1	Kepuasan Pengguna	57
3.4.2	Kualitas Informasi.....	58
3.4.3	Kualitas Sistem	59
3.4.4	Kualitas Layanan	61
3.5	Teknik Pengumpulan Data	62
3.6	Teknik Analisis Data	65
3.6.1	Uji Validitas	65
3.6.2	Uji Realibilitas	66
3.6.3	<i>Inner Model</i>	68
3.6.4	Model Fit.....	70
3.6.5	Uji Hipotesis	70
BAB IV		72
HASIL DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Deskripsi Data	72
4.1.1	Karakteristik Responden	72
4.1.2	Analisa Deskriptif	73
4.1.3	Uji Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	80
4.1.4	Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	89
4.1.5	Uji Hipotesis	94
4.2	Pembahasan	96
4.3	<i>Output Prototype</i>	100
BAB V		111
PENUTUP		111
5.1	Kesimpulan.....	111
5.2	Implikasi.....	112
5.2.1	Implikasi Teoritis	112
5.2.2	Implikasi Praktis	113
5.3	Keterbatasan Penelitian	114
5.4	Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA		118
LAMPIRAN		129

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Aplikasi Jaket Boat (2026).....	9
Gambar 1. 2 Rating Aplikasi Jaket Boat.....	11
Gambar 1. 3 Grafik data Penumpang Kapal Dishub 2023-2025	14
Gambar 4. 1 Hasil Outer Model dengan SmartPLS.....	81
Gambar 4. 2 Page Beranda.....	101
Gambar 4. 3 Page Profile	102
Gambar 4. 4 Page Pesan Tiket	103
Gambar 4. 5 Page Pilih Jadwal	104
Gambar 4. 6 Page Detail Perjalanan	105
Gambar 4. 7 Page Pilihan Metode Pembayaran.....	106
Gambar 4. 8 Page Pembayaran Berhasil.....	107
Gambar 4. 9 Page Tiket Saya.....	107
Gambar 4. 10 Page Detail Tiket.....	108



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penumpang Kapal di Kepulauan Seribu	16
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian	52
Tabel 3. 2 Skala Pengukuran	58
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran	59
Tabel 3. 4 Skala Pengukuran	60
Tabel 3. 5 Skala Pengukuran	62
Tabel 3. 6 Tingkatan Skala Likert	63
Tabel 3. 7 Rule of Thumb	69
Tabel 4. 1 Profil Responden	72
Tabel 4. 2 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Informasi	74
Tabel 4. 3 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Sistem	75
Tabel 4. 4 Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan	77
Tabel 4. 5 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pengguna	79
Tabel 4. 6 Outer Loading	82
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading	84
Tabel 4. 8 Nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha	88
Tabel 4. 9 Hasil Uji R-Square (R^2)	90
Tabel 4. 10 Hasil Uji F-Square (F^2)	91
Tabel 4. 11 Hasil Uji Q-Square (Q^2)	92
Tabel 4. 12 Uji Variance Inflation Factor (VIF)	93
Tabel 4. 13 Hasil Uji Hipotesis	95
Tabel 5. 1 Future Research Directions	115

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	129
Lampiran 2 Lampiran Hasil Tabulasi Kuesioner	130
Lampiran 3 Persetujuan Dosen Pembimbing.....	131
Lampiran 4 Lembar Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi	132
Lampiran 5 Lembar Perbaikan dan Saran.....	133
Lampiran 6 Lembar Persetujuan Sidang Skripsi.....	134
Lampiran 7 Lembar Persetujuan Pembimbing Skripsi	135
Lampiran 8 Lembar Persetujuan Setelah Sidang Skripsi.....	136
Lampiran 9 Hasil Turnitin	137
Lampiran 10 Prototype	138
Lampiran 11 Riwayat Hidup.....	139



Intelligentia - Dignitas