

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI TOMORO
COFFEE**

SKRIPSI



Oleh:

ANGGI STIFANIE
NPM. 21042010207

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
SURABAYA

2025

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
TOMORO COFFEE**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

ANGGI STIFANIE
NPM. 21042010207

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS**

SURABAYA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI**

TOMORO COFFEE

Disusun Oleh:

ANGGI STIFANIE
NPM. 21042010207

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Lisan Skripsi

Menyetujui,
PEMBIMBING


Dr. Nurhadi., M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**PENGARUH KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN, DAN KUALITAS
INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI
TOMORO COFFEE**

Disusun Oleh:
ANGGI STIFANIE
21042010207

Telah dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 18 Juli 2025
Menyetujui,

PEMBIMBING UTAMA

TIM PENGUJI

1. Ketua


Dr. Nurhadi., M.Si
NIP. 196902011994031001


Dr. Jojok Dwiridotjahjono, S.Sos, M.Si
NIP. 197011012021211004

2. Sekretaris


Indah Respati K., S.Sos, M.Si
NIP. 198604172020122007

3. Anggota


Dr. Nurhadi., M.Si
NIP. 196902011994031001

Mengetahui,
DEKAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anggi Stifanie
NPM : 21042010207
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 7 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



ANGGI STIFANIE
NPM : 21042010207

*pilih salah satu (lingkari)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin, rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menuntaskan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi terhadap Pengguna Aplikasi Tomoro Coffee”** disusun dengan tujuan untuk memenuhi ketentuan penyelesaian Tugas Akhir pada Program Studi Administrasi Bisnis di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Nurhadi., M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing penulis dalam penyelesaian skripsi ini. Dan dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Juruslamat tersayang, Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena selalu memberikan harapan dan mukjizat diwaktu yang tepat di tengah keputusasaan penulis. Terima kasih karena sudah menggendong seorang Anggi Stifanie saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan ditengah ketidak pastian. Terima kasih telah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

3. Bapak Dr. Acep Samsudin, S.Sos., M.M.,M.A. selaku Kepala Koordinator Program Studi Administrasi Bisnis.
4. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak S Nainggolan dan Ibu Canih selaku orang tua penulis, seorang orang tua yang menjadi alasan penulis masih bertahan sampai saat ini. Puji Tuhan sudah berada di tahap ini, menyelesaikan karya tulis yang sederhana. Terimakasih telah memberikan kasih sayang yang sangat luar biasa, nasihat,motivasi, semangat, dan doa untuk boru siapudan mu ini.
6. Mawar dan Rifka selaku kakak kandung penulis. Terima kasih atas canda, tawa, dukungan dan motivasi, yang telah kakak berikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
7. Vynka Zahira dan Ariel Maxwel Wanggai selaku sahabat penulis, terimakasih telah membantu dan memberikan dukungan terhadap penulis dalam proses pengerjaan penelitian ini, mulai dari awal hingga selesainya penelitian ini.
8. Eliska, Delvinda, dan Fatma selaku sahabat penulis sejak di bangku SMA. Terimakasih telah memberikan dukungan dan motivasi terhadap penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
9. Pihak-pihak lain yang telah terlibat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi yang penulis tidak bisa sebutkan satu persatu.

Skripsi ini telah disusun dengan sebaik-baiknya oleh penulis. Namun, penulis menyadari adanya kekurangan dalam penulisan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Demikian skripsi ini dibuat dan penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat dan acuan di masa mendatang.

Surabaya, Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Landasan Teori	19
2.2.1 Sistem Informasi	19
2.2.2 Sistem Informasi Berbasis Komputer	20
2.2.3 Technology Acceptance Model (TAM)	21
2.2.4 Information System Succes Model (ISSM)	23
2.2.5 Kepuasan Pengguna	25
2.2.6 Kemudahan	26
2.2.7 Kualitas Layanan.....	28
2.2.8 Kualitas Informasi	31
2.3 Hubungan Antar Variabel	33
2.3.1 Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pengguna.....	33
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna	34
2.3.3 Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna	35
2.4 Kerangka Berpikir.....	35

2.5	Hipotesis.....	38
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Jenis Penelitian.....	39
3.2	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	40
3.2.1	Definisi Operasional.....	40
3.2.2	Pengukuran Variabel.....	48
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	49
3.3.1	Populasi.....	49
3.3.2	Sampel.....	49
3.3.3	Teknik Penarikan Sampel.....	50
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	51
3.4.1	Jenis Data.....	51
3.4.2	Sumber Data.....	51
3.4.3	Teknik Pengumpulan data.....	51
3.5	Teknik Analisis Data.....	52
3.5.1	Uji Validitas dan Reabilitas.....	52
3.5.2	Uji Asumsi Klasik.....	54
3.5.3	Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
3.5.4	Koefisien Determinasi.....	58
3.5.5	Teknik Uji Hipotesis.....	59
3.6	Waktu Penelitian.....	62
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1	Hasil.....	64
4.1.1	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	64
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan.....	66
4.1.3	Logo Perusahaan.....	67
4.1.4	Penyajian Data.....	67
4.1.5	Uji Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	83
4.2	Hasil Analisis Data.....	87
4.2.1	Uji Asumsi Klasik.....	87
4.2.2	Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	92

4.2.3 Uji Hipotesis.....	94
4.3 Pembahasan	98
4.3.1 Pengaruh Kemudahan (X1) , Kualitas Layanan (X2) , Kualitas Infomasi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	98
4.3.2 Pengaruh Kemudahan (X1) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	100
4.3.3 Pengaruh Kualitas Layanan (X2) terhadap Kepuasan Pengguna (Y).	101
4 3.4 Pengaruh Kualitas Informasi (X3) terhadap Kepuasan Pengguna (Y)	103
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	107
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand Indeks Kedai Kopi	9
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	44
Tabel 3.2 Skala Likert	48
Tabel 3.3 Jadwal Pelaksanaan Kegiatan	62
Tabel 4. 1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Tabel 4. 2Tabel Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	69
Tabel 4. 3 Distribusi Responden Berdasarkan Jumlah Transaksi.....	70
Tabel 4.4 Distribusi Persentase Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kemudahan	71
Tabel 4.5 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	73
Tabel 4.6 Distribusi Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Informasi... 77	
Tabel 4.7 Distribusi Persentase Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Pengguna Aplikasi Tomoro Coffe.....	81
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	84
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian Variabel	84
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Variabel Instrumen Penelitian.....	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian	87
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas	88
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	90
Tabel 4. 15 Uji Heteroskedastisitas Metode Glesjer.....	91
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	92
Tabel 4. 17 R Square	93
Tabel 4. 18 Hasil Uji Simultan (F)	94
Tabel 4. 19 Hasil Uji Parsial (t).....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet 2019-2024	1
Gambar 1. 2 Data Konsumsi Kopi di Indonesia.....	7
Gambar 1. 3 Aplikasi Tomoro Coffee	8
Gambar 2. 1 Technology Acceptance Model	22
Gambar 2. 2 Information System Success Model	24
Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3. 1 Model Regresi Linear Berganda.....	57
Gambar 3. 2 Kurva Uji F.....	60
Gambar 3. 3 Kurva Uji t.....	62
Gambar 4. 1 Logo Tomoro Coffe	67
Gambar 4. 2 Uji Normalitas	88
Gambar 4. 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	111
Lampiran 2 Pertanyaan Penelitian.....	113
Lampiran 3 Tabulasi Jawaban Responden.....	117
Lampiran 4 Uji Validitas	129
Lampiran 5 Uji Reabilitas	134
Lampiran 6 Uji Normalitas.....	135
Lampiran 7 Uji Multikolinieritas	137
Lampiran 8 Uji Heterokedastisitas	137
Lampiran 9 Analisis Regresi Linear Berganda.....	138
Lampiran 10 Koefisien Determinasi.....	139
Lampiran 11 Uji Hipotesis (Uji F)	139
Lampiran 12 Uji Hipotesis (Uji t)	140
Lampiran 13 LoA	141

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Tomoro Coffee. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pengalaman pengguna dalam penggunaan aplikasi digital sebagai faktor utama dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan pengguna aplikasi Tomoro Coffee dan dianalisis menggunakan metode regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen, yaitu Kemudahan, Kualitas Layanan, dan Kualitas Informasi, berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna. Secara parsial, masing-masing variabel juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna dalam mengakses aplikasi, kualitas layanan yang diberikan, serta penyajian informasi yang akurat dan relevan menjadi faktor penting dalam membentuk tingkat kepuasan pengguna aplikasi Tomoro Coffee. Penelitian ini memberikan implikasi bagi pengembang aplikasi agar lebih fokus pada peningkatan fitur yang mudah digunakan, kualitas layanan digital, serta keandalan informasi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan..

Kata kunci: Kemudahan, Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Aplikasi Tomoro Coffee

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Convenience, Service Quality, and Information Quality on User Satisfaction of the Tomoro Coffee Application. The background of this study is based on the importance of user experience in using digital applications as the main factor in increasing customer loyalty and satisfaction. This study uses a quantitative approach with an associative research type. Data were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents who are users of the Tomoro Coffee application and analyzed using multiple linear regression methods. The results of the study indicate that simultaneously the three independent variables, namely Convenience, Service Quality, and Information Quality, have a significant effect on User Satisfaction. Partially, each variable also shows a positive and significant effect. These findings indicate that user experience in accessing the application, the quality of service provided, and the presentation of accurate and relevant information are important factors in shaping the level of satisfaction of Tomoro Coffee application users. This study provides implications for application developers to focus more on improving easy-to-use features, digital service quality, and information reliability to increase customer satisfaction.

Keywords: Convenience, Service Quality, Information Quality, User Satisfaction, Tomoro Coffee Application.