

ABSTRAK

Kurnia Sari, 1620310006, Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Transportasi Ojek *Online* Grab Di Kudus. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam/Manajemen Bisnis Syari'ah IAIN Kudus, 2020.

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) pengaruh kualitas sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan, (2) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, (3) pengaruh citra merek terhadap kepuasan pelanggan.

Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan transportasi ojek online Grab di Kudus sebanyak 3850, sedangkan sampel yang diambil sebanyak 384 responden dengan teknik *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu teknik analisis deskriptif dan regresi berganda.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) kualitas sistem informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,536 dengan nilai sig sebesar $0,000 < 0,05$. (2) kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,127 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. (3) citra merek berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, ditunjukkan dengan koefisien regresi bernilai positif sebesar 0,075 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$ (4) kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan berpengaruh positif, diperoleh nilai 418,063 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. (5) besar pengaruh kualitas sistem informasi, kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pelanggan sebesar 76,7% dan besarnya pengaruh variabel lain sebesar 23,3%.

Kata kunci : Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Pelayanan, Citra Merek dan Kepuasan Pelanggan