

## ABSTRAK

**ICHA YOLANDA SIREGAR, NPM : 15510223. Pengaruh Ketepatan Dan Kecepatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Permata Holidays Medan. Skripsi, tahun 2019.**

Ketepatan dan kecepatan informasi akan penyampaian sebuah informasi harus diperhatikan agar dapat sampai kepada para pelanggan atau pengguna dari jasa yang disediakan dan dapat dimengerti akan apa yang disampaikan. Ketepatan sistem informasi haruslah mampu menjelaskan semua produk yang ditawarkan oleh perusahaan kepada pengguna jasanya agar mereka dapat melakukan keputusan dalam hal pemilihan produk sesuai dengan apa yang diinginkan. Bukan hanya ketepatan yang harus diperhatikan dalam penyampaian sistem informasi yang ada. Tetapi juga harus memperhatikan kecepatan sistem informasi juga harus dijaga dan diperhatikan agar dapat sampai kepada pelanggan. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana pengaruh ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan?. Tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana pengaruh ketepatan dan kecepatan sistem informasi terhadap kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan. Penelitian ini menggunakan analisis uji regresi linear berganda, uji determinasi dan uji t, dengan bantuan alat uji SPSS versi 22.00. Berdasarkan hasil pengujian secara parsial menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,974 > 2,67252$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel ketepatan sistem informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan. Selanjutnya pengujian secara parsial menunjukkan bahwa  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,666 > 2,67252$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya variabel kecepatan sistem informasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dengan variabel kepuasan pelanggan pada PT. Permata Holidays Medan. Sementara itu pengujian secara simultan diperoleh nilai  $F_{hitung} = 44,036$ , dengan nilai  $F_{tabel} 3,16$  maka  $F_{hitung} > F_{tabel}$ , yaitu  $44,036 > 3,16$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya bahwa variabel ketepatan sistem informasi ( $X_1$ ) dan kecepatan sistem informasi ( $X_2$ ) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ( $Y$ ) pada PT. Permata Holidays Medan.

*Kata Kunci : Ketepatan, Kecepatan Sistem Informasi Dan Kepuasan Pelanggan.*

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : ICHA YOLANDA SIREGAR

Tempat / tinggal lahir : Medan, 16 Juli 1997

Alamat : Jl. Gurila Gg. Anggrek No. 57 Medan

Agama : Islam

Jenis Kelamin : Perempuan

Nomor HP / Telp : 0822 7364 5499

Nama OrangTua :

1. Ayah : Khairuddin Siregar

2. Ibu : Sri Wahyuni Ritonga

Pendidikan : 1. Tahun 2009 lulus SD Negeri 060786 – Medan

2. Tahun 2012 lulus SMP Negeri 37 – Medan

3. Tahun 2015 lulus SMA Swasta Dharmawangsa -  
Medan

4. Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas  
Dharmawangsa Medan hingga saat ini.

Medan, Februari 2020

Penulis

**ICHA YOLANDA SIREGAR**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : ICHA YOLANDA SIREGAR

NPM : 15510223

Program Studi : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul :

### **Pengaruh Ketepatan Dan Kecepatan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. Permata Holidays Medan**

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah usulan penelitian skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Medan, Februari 2020

Yang membuat pernyataan,

Materai  
Rp.6.000

**ICHA YOLANDA SIREGAR**