

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kesatuan komponen yang terdiri atas teknologi, sumber daya manusia, prosedur, dan basis data yang saling terintegrasi [8]. Kombinasi ini berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyajikan data menjadi informasi yang akurat serta relevan guna mendukung kegiatan operasional dan pengambilan Keputusan. Suatu sistem informasi dikatakan efektif apabila mampu menyajikan informasi secara cepat, tepat, dan mudah dipahami, sehingga dapat meningkatkan efisiensi proses kerja.

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi digital, penerapan sistem informasi semakin banyak dimanfaatkan oleh Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM). Pada skala UMKM, sistem informasi berperan penting dalam mempermudah pencatatan transaksi, pengelolaan data pelanggan, pengawasan persediaan, hingga penyusunan laporan usaha. Penerapan teknologi yang tepat mampu mempercepat alur pelayanan sekaligus meningkatkan daya saing usaha.

Dalam penelitian ini, sistem informasi yang dikaji adalah sistem informasi kasir (*point-of-sale*) yang diterapkan pada Rizky Laundry untuk mendukung aktivitas pelayanan pelanggan. Fokus penelitian

tidak tertuju pada arsitektur teknis penyusun sistem, melainkan pada persepsi kualitas sistem yang dirasakan langsung oleh pelanggan selama menggunakan layanan tersebut.

2.1.2 Sistem Informasi Kasir

Sistem informasi kasir atau Point of Sales (POS) secara teknis dapat dipahami sebagai serangkaian komponen yang saling terkait untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan serta pengendalian operasional di dalam organisasi. Kehadiran sistem informasi yang terintegrasi menjadi krusial dalam mengolah data transaksi agar dapat menghasilkan informasi yang tepat, akurat, dan dapat diandalkan bagi evaluasi usaha.

Sejalan dengan hal tersebut, sistem informasi kasir atau *point-of-sale* (POS) merupakan bentuk sistem terkomputerisasi yang berfungsi untuk mengintegrasikan proses transaksi, pengelolaan data pelanggan, perhitungan pembayaran, hingga penyusunan laporan usaha secara otomatis. Sistem ini terdiri atas perangkat keras seperti komputer dan printer nota, serta perangkat lunak berupa aplikasi kasir yang bekerja secara terpadu. Dibandingkan dengan pencatatan manual, penerapan sistem POS bertujuan untuk menciptakan pengelolaan operasional yang lebih terstruktur, efisien, dan akurat guna mendukung pengambilan keputusan serta evaluasi usaha.

Pada usaha jasa *laundry*, sistem *point-of-sale* berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Penelitian

ini berfokus pada persepsi pelanggan terhadap kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang dirasakan dari penggunaan sistem POS tersebut di Rizky Laundry. Dengan demikian, studi ini tidak mengkaji aspek pengembangan teknis sistem, melainkan meneliti bagaimana evaluasi dan pengalaman pelanggan selama menggunakan layanan yang tersedia.

2.1.3 Kualitas Sistem

Kualitas sistem merujuk pada katakteristik yang berkaitan dengan performa teknis sebuah sistem informasi. Tingkat kemampuan suatu sistem dalam menyediakan kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keandalan, fleksibilitas, serta keamanan untuk mendukung aktivitas penggunanya mencerminkan kualitas sistem tersebut. Seiring peningkatan kualitas sistem, kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan sistem informasi menjadi lebih tinggi, begitu juga kemudahan operasinya. Ada lima indikator yang umum dipakai untuk mengukur kualitas sistem, yaitu waktu respons atau kecepatan akses, system reliability atau keandalan sistem, *ease to use* atau kemudahan penggunaan, *system flexibility* atau kemudahan akses, dan *system security* atau keamanan sistem [9]. Semua karakteristik ini menandakan kemampuan sistem untuk menyajikan layanan yang efektif dan efisien bagi pengguna.

Kualitas sistem dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kecepatan respons, keandalan, fleksibilitas, serta keamanan, sehingga menjadi salah satu faktor yang dinilai untuk menilai keberhasilan

sebuah sistem informasi. Dalam penelitian ini, kualitas sistem dievaluasi berdasarkan kemampuan sistem informasi kasir dalam mempermudah, mempercepat, dan menstabilkan proses pelayanan di Rizky Laundry. Sistem yang optimal akan memudahkan baik pelanggan maupun petugas dalam melakukan transaksi, sementara sistem yang kurang optimal dapat menyebabkan hambatan dalam layanan dan menurunkan kepuasan pelanggan. Indikator-indikator kualitas sistem yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kemudahan penggunaan, tingkat kemudahan sistem informasi kasir dalam digunakan pada proses pelayanan.
2. Kemampuan sistem dalam merespons dengan cepat pada saat digunakan menjadi gambaran dari apa yang disebut kecepatan akses.
3. Keandalan sistem adalah kemampuan sistem untuk beroperasi secara stabil dengan gangguan yang seminimal mungkin.
4. Fleksibilitas sistem, yaitu kemampuan sistem menyesuaikan kebutuhan proses pelayanan di Rizky Laundry.
5. Keamanan sistem, kemampuan sistem dalam menjaga data pelanggan dan transaksi agar tetap aman.

Persepsi positif menilai sistem informasi lebih positif bila sistem itu mudah dipakai, memberikan akses cepat, handal, fleksibel, serta aman, karena kelima elemen tersebut bersama-sama menghasilkan pengalaman penggunaan yang lebih baik.

2.1.4 Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah konsep yang terkait dengan kualitas output sistem informasi yang bermanfaat bagi pelaku bisnis, relevan dengan pengambilan keputusan, mudah dipahami sebagai output yang memenuhi kebutuhan pengguna [10]. Keberhasilan suatu sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas informasi yang dihasilkannya, karena informasi tersebut menjadi sarana bagi pengguna untuk memahami dan mendukung aktivitas yang mereka lakukan.

Dalam sistem informasi kasir, kualitas informasi merujuk pada sejauh mana sistem mampu menyajikan data transaksi, layanan, serta informasi pelanggan secara jelas dan memenuhi kebutuhan pengguna. Kecepatan dan akurasi pengguna dalam memperoleh informasi yang diperlukan sangat tergantung pada tingkat kualitas informasi yang tersedia. Jika kualitas informasi rendah, hal ini dapat menimbulkan kesalahpahaman, mengurangi kepercayaan pengguna terhadap sistem, dan pada akhirnya menurunkan kepuasan pelanggan.

Keakuratan, kelengkapan, relevansi, ketepatan waktu, serta kemudahan pemahaman merupakan beberapa karakteristik yang melekat pada informasi berkualitas. Data yang akurat dapat menurunkan risiko terjadinya kesalahan dalam pemanfaatannya, sementara data yang relevan memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, data yang lengkap, tersedia tepat waktu, dan mudah dipahami akan memudahkan pengguna

mendapatkan informasi yang diperlukan dengan lebih efisien.

Parameter kualitas data dalam penelitian ini meliputi:

1. Akurasi informasi, yaitu informasi yang disajikan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya dan tidak mengandung kesalahan.
2. Relevansi informasi adalah kesesuaian informasi yang disampaikan dengan kebutuhan pengguna.
3. Kelengkapan informasi dalam kondisi ketika informasi yang disajikan mencakup seluruh informasi yang diperlukan oleh pengguna.
4. Tersedianya informasi tepat pada saat pengguna membutuhkannya merupakan wujud dari ketepatan waktu informasi.
5. Kemudahan informasi untuk dipahami adalah penyajian informasi secara jelas sehingga mudah dimengerti oleh pengguna.

Semakin tinggi kualitas data yang dihasilkan oleh sistem kasir, semakin mudah bagi pengguna untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan. Situasi ini dapat memperkuat kepercayaan serta meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang disediakan oleh sistem kasir.

2.1.5 Kualitas Layanan Sistem Informasi

Kualitas layanan adalah kemampuan penyedia layanan dan sistem informasi dalam menyajikan bantuan, dukungan, serta layanan

yang sesuai dengan kebutuhan pengguna [11]. Hubungannya dengan tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna saat menerima layanan menjadikan kualitas layanan sebagai faktor penting bagi keberhasilan sebuah sistem informasi. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, maka kepercayaan dan kepuasan pengguna terhadap sistem informasi yang dipakai akan semakin tinggi.

Kualitas layanan tidak hanya melibatkan interaksi antara pengguna dan petugas, melainkan juga mencakup dukungan yang diberikan oleh sistem informasi dalam memperlancar proses pelayanan. Sistem informasi yang dapat membantu layanan secara cepat, tepat, dan mudah akan menghasilkan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Oleh karena itu, kualitas layanan berhubungan erat dengan sistem informasi karena keduanya saling melengkapi untuk mencapai pelayanan yang efektif dan efisien.

Kecepatan petugas dalam melayani, bantuan saat konsumen mengalami kendala, penyampaian informasi yang jelas, serta pemenuhan kebutuhan pelanggan secara memuaskan menjadi standar penilaian kualitas layanan pada usaha laundry. Bila layanan berjalan lancar, pelanggan akan merasakan pengalaman positif yang pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Indikator kualitas layanan dalam penelitian ini meliputi:

1. *Responsivitas* (daya tanggap) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk menanggapi kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan secara cepat.
2. *Reliability* (keandalan) merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan secara konsisten, tepat, dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan.
3. *Assurance* (jaminan) adalah kemampuan penyedia layanan untuk menumbuhkan rasa aman, kepercayaan, dan keyakinan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
4. *Empathy* (empati) adalah kemampuan penyedia layanan dalam memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pelanggan secara individual.
5. *Tangibles* (bukti fisik), yaitu ketersediaan fasilitas, sarana pendukung, serta tampilan pelayanan yang dapat mendukung kenyamanan pelanggan dalam menerima layanan.

Responsivitas merujuk pada kemampuan untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan serta harapan pengguna. Tingkat kenyamanan dan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang ditunjang oleh sistem informasi akan semakin meningkat, sejalan dengan semakin baiknya kualitas layanan yang diberikan.

2.1.6 Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam sistem informasi muncul ketika sistem mampu memberikan layanan yang simpel, cepat, nyaman, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, bila sistem sering mengalami gangguan atau menghasilkan data yang tidak jelas, kepuasan pelanggan akan menurun [12].

Pada bidang sistem informasi, kepuasan pelanggan tercapai ketika sistem dapat menyajikan layanan yang sederhana, cepat, nyaman, serta sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sebaliknya, bila sistem sering mengalami gangguan atau menghasilkan data yang tidak jelas, tingkat kepuasan pelanggan cenderung menurun. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan sering dijadikan indikator keberhasilan dalam penerapan sistem informasi.

Oleh karena itu, kepuasan konsumen sering dipakai sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem informasi. Beberapa elemen memengaruhi tingkat kepuasan tersebut, dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Pengalaman konsumen akan meningkat bila didukung oleh sistem yang mudah digunakan, informasi yang akurat, serta layanan yang memadai, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya kepuasan terhadap layanan yang diterima.

Indikator kepuasan pelanggan dalam penelitian ini meliputi:

1. Kepuasan terhadap layanan yang diterima.

2. Kesesuaian harapan.
3. Kenyamanan dalam menerima layanan.
4. Keinginan menggunakan kembali layanan.

Tingkat kepuasan pelanggan akan semakin meningkat, sejalan dengan semakin baiknya kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang diberikan.

2.1.7 Hubungan Antar Variabel

Menurut penjelasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan adalah elemen yang saling terkait dalam membentuk kepuasan pelanggan. Ketiga elemen tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan berinteraksi secara simultan dalam memengaruhi pengalaman pelanggan. Pengalaman positif biasanya dirasakan ketika sistem berfungsi dengan baik, informasi yang disampaikan jelas, dan layanan yang diberikan memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan konsumen. Oleh karena itu, penting untuk meneliti dampak ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan dalam penggunaan sistem informasi kasir di Rizky Laundry.

1. Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Pelanggan

Pengalaman layanan yang lebih nyaman biasanya dirasakan oleh pelanggan bila sistem yang dipakai mudah, cepat, dan stabil, sehingga kualitas sistem pada dasarnya berkaitan erat dengan kepuasan

pelanggan. Dalam penelitian ini, kualitas sistem dievaluasi dari sejauh mana sistem informasi kasir di Rizky Laundry dapat mendukung proses pelayanan secara efektif dan mempermudah pelanggan dalam menerima layanan. Sistem yang optimal cenderung memberikan pengalaman positif yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Sistem informasi kasir dengan performa yang baik akan mempercepat proses transaksi, mengurangi kesalahan pencatatan, serta meningkatkan kenyamanan pelanggan selama layanan. Sebaliknya, sistem yang lambat atau sering mengalami gangguan dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Beberapa penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kualitas sistem memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna sistem informasi.

2. Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan

Ketika memakai layanan, konsumen memerlukan data yang jelas, tepat, dan mudah dimengerti, sehingga mutu data menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan mereka. Pengetahuan konsumen tentang detail layanan, serta rasa percaya terhadap sistem yang dipakai, dapat meningkat bila tersedia informasi yang berkualitas. Dalam sistem informasi kasir laundry, mutu informasi terlihat dari kejelasan bukti transaksi, rincian tarif, dan keterangan layanan yang diberikan kepada konsumen. Ketidakpuasan dapat timbul bila data yang diterima tidak tepat atau malah membingungkan. Temuan dari berbagai penelitian sebelumnya juga mengindikasikan bahwa mutu informasi

berperan dalam meningkatkan kepuasan pengguna ketika memakai suatu sistem informasi.

3. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kaitan antara cara layanan diberikan kepada pelanggan saat memakai sistem informasi kasir membuat kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting. Layanan yang cepat tanggap, membantu, dan konsisten akan menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Pada penelitian ini, kualitas layanan dievaluasi berdasarkan dukungan yang diterima pelanggan saat menggunakan layanan di Rizky Laundry. Di bisnis laundry, pelanggan tidak semata-mata menilai aspek teknis sistem, melainkan juga cara layanan disampaikan selama transaksi. Bila pelanggan mendapatkan bantuan yang cukup dan respons yang cepat terhadap masalah yang muncul, tingkat kepuasan mereka akan naik. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memengaruhi kepuasan pengguna sistem informasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya dipakai sebagai referensi untuk memperkuat kerangka teoritis dan menentukan posisi penelitian ini. Hubungan antara kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan dengan kepuasan pengguna dalam sistem informasi telah diidentifikasi oleh berbagai penelitian sebelumnya. Temuan tersebut menjadi landasan bagi penelitian ini untuk

meneliti dampak ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pelanggan di Rizky Laundry.[13]

Meskipun begitu, temuan dari studi terdahulu mengindikasikan adanya variasi hasil pada beberapa variabel. Sebagian studi mengidentifikasi bahwa semua variabel berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan pengguna, sementara studi lain menyatakan bahwa tidak semua variabel memberikan dampak signifikan. Lebih lanjut, mayoritas penelitian sebelumnya banyak difokuskan pada bidang pendidikan, pemerintahan, dan layanan digital berskala besar. Sebaliknya, kajian mengenai usaha laundry kecil masih terbatas. Karena itu, penelitian ini bertujuan mengevaluasi kesesuaian penerapan model tersebut pada sistem informasi kasir di Rizky Laundry.

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI KASIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RIZKY LAUNDRY

Tabel 2.1 Matriks literatur review dan posisi penelitian

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
1.	Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin [14].	Peneliti: Ruslinda Agustina, Rara Gustiana, Octafia Amini Publikasi: Jurnal Dinamika Ekonomi Vol.14 No.1 Tahun: 2021	Kuantitatif, Survei, Kuesioner, SPSS	Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi.	Keunggulan: Variabel sangat Relevan dengan Penelitian Kelemahan: Tidak membahas Kualitas Layanan	Menambahkan Kualitas Layanan dan menggunakan Objek Rizky Laundry
2.	Pengaruh Kualitas Informasi terhadap	Peneliti: R. Ismira Febrina, Ummu	Kuantitatif Deskriptif,	Kualitas Informasi berpengaruh Signifikan terhadap	Keunggulan: Pembahasan Kualitas Informasi Detail	Menguji lebih banyak Variabel

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
	Kepuasan Pengguna Media Sosial [15].	Salamah, Gina Sakinah Publikasi: Jurnal Komunikasi Universitas Garut Vol. 10 No.1 Tahun: 2024	Purposive Sampling	Kepuasan Pengguna Media Sosial.	Kelemahan: Hanya Fokus Kualitas Informasi	
3.	<i>Using the Delone and McLean Success Model to Evaluate Moodle's Information System Success</i> [16].	Peneliti: Manal Y. Alduaij, Mariam A. Alterkait, Shaikhah Alainati	Kuantitatif, populasi 403 mahasiswa perguruan tinggi, kuesioner, SEM, SmartPLS 4.	<i>System Quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , dan	Keunggulan: Model yang komprehensif dengan mengintegrasikan dimensi kualitas pendidikan serta jumlah sampel yang besar Kelemahan: keterbatasan konteks situasi darurat	penelitian ini berfokus pada sistem e-learning Moodle, skripsi yang disusun berfokus pada sistem informasi kasir/POS.

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
		Publikasi: Jurnal ETASR Tahun: 2022		<i>Satisfaction</i> , sedangkan <i>Information Quality</i> hanya berpengaruh signifikan terhadap <i>Perceived Ease of Use</i>	pandemi dan generalisasi lokasi yang hanya terbatas pada satu negara	
4.	The DeLone and McLean Information System Success Model: Investigating User Satisfaction in Learning Management System [17].	Peneliti: Tutut Widyaningrum , Qomariyatus Sholihah, Bambang Santoso Haryono Publikasi: Journal of Education Technology Vol.8 No.1	Metode kuantitatif eksplanatif menggunakan SEM-PLS.	Kepuasan pengguna dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.	Keunggulan: Sangat relevan karena memakai model D&M Kelemahan: Objek penelitian e-learning	Menggunakan system kasir laundry

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
		Tahun: 2024				
5.	Sosialisasi dan Pelatihan Komunikasi Bisnis Penggunaan Aplikasi Point of Sales (POS) Revelle bagi Pelaku UMKM Laundry Sepatu di Wilayah Bekasi - Jawa Barat [18].	Peneliti: Rezzi Nanda Barizki, Erita Riski Putri Publikasi: Jurnal PNI Tahun: 2025	Pendekatan kualitatif, melalui tahap sosialisasi, dan pendampingan terhadap 9 pelaku UMKM laundry sepatu di Bekasi	Penggunaan aplikasi POS Revelle mampu meningkatkan efisiensi operasional	Keunggulan: Fokus objek yang sangat spesifik (UMKM laundry sepatu) Kelemahan: jumlah peserta pelatihan yang terbatas (hanya 9 UMKM)	Penelitian ini berfokus pada pelatihan pengabdian masyarakat kualitatif, sedangkan skripsi yang disusun berupa penelitian evaluasi/pengujian kuantitatif
6.	Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan	Peneliti: Ni Made Rai Elisya	Kuantitatif, metode survei dengan teknik	Ketiga variabel independent terbukti berpengaruh positif	Keunggulan: Penelitian ini menyajikan data empiris yang relevan	Hasil riset ini sejalan dengan temuan Tarigan yang menunjukkan

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
	terhadap Customer Retention Laundry Kiloan Abianbase Mengwi [19].	Yustiani, I Nengah Suardhika, dan I Gede Yudhi Hendrawan Publikasi: Jurnal Emas Tahun: 2022	<i>non-probability sampling</i> , dianalisis menggunakan Regresi Linier Berganda melalui program SPSS	dan signifikan terhadap <i>customer retention</i> baik secara parsial maupun simultan dengan kontribusi sebesar 69,2%	Kelemahan: Pengambilan sampel yang terbatas membuat hasil penelitian ini sulit digeneralisasikan untuk industri jasa laundry secara luas	pengaruh positif variabel-variabel tersebut, namun Budiarti yang sebelumnya menemukan pengaruh negatif atau tidak signifikan terhadap <i>customer retention</i>
7.	Analisis dan Perancangan Sistem Aplikasi Kasir Digital (Point of Sales) [20].	Peneliti: Widya Monica Pakpahan dkk Publikasi: Jurnal SIFO Mikroskil Vol.23 No.1 Tahun: 2022	Observasi, ERD, Activity Diagram	Sistem POS membantu meningkatkan efektivitas dan efisiensi bisnis.	Keunggulan: Sangat relevan dengan objek sistem kasir Kelemahan: Fokus perancangan sistem	Fokus kepuasan pelanggan terhadap kualitas system POS

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
.						
8.	Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan [21].	Peneliti: Nadila Alya Ayunani, Yanuar Varadina, Ayu Nurafni Octavia Publikasi: Jurnal Ilmiah Bidang Ilmu Ekonomi Tahun: 2023	Kuantitatif, kuesioner, SPSS	ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memberikan kontribusi yang dominan dalam menjelaskan kepuasan pelanggan	Keunggulan: Penelitian ini berhasil membuktikan secara jelas pengaruh kualitas produk, harga, dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Kelemahan: Cakupan sampel terbatas pada satu lokasi usaha saja sehingga hasilnya tidak dapat digeneralisasi untuk usaha lain secara luas	Penelitian ini berfokus pada analisis kualitas produk, harga, dan pelayanan di sektor bisnis kuliner
9.	Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap	Peneliti: Shanaz Amarin, Tri Indra	Kuantitatif, deskriptif dan kausal, kuesioner, Purposive	Secara parsial kualitas sistem tidak berpengaruh terhadap kepuasan	Keunggulan: Variabel penelitian hampir sama dengan model DeLone & McLean dan jumlah	Penelitian tersebut menggunakan variabel yang hampir sama dengan penelitian ini, yaitu kualitas

No	Judul Penelitian	Nama Peneliti, Tahun, Index	Metode Penelitian	Hasil	Keunggulan dan Kelemahan	Perbandingan
	Kepuasan Konsumen (Studi pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung).[22]	Wijaksana Publikasi: Business Management Analysis Journal (BMAJ) Vol.4 No.1 Tahun: 2021 Index: SINTA	Sampling, analisis regresi menggunakan SPSS	konsumen, sedangkan kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh signifikan. Secara simultan ketiga variabel berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.	responden cukup banyak. Kelemahan: Objek penelitian hanya pada aplikasi e-commerce Berrybenka sehingga hasilnya belum tentu berlaku pada bidang jasa lainnya.	sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, dan kepuasan pengguna. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu Rizky Laundry dengan sistem informasi kasir laundry.

2.3 Kerangka Berpikir

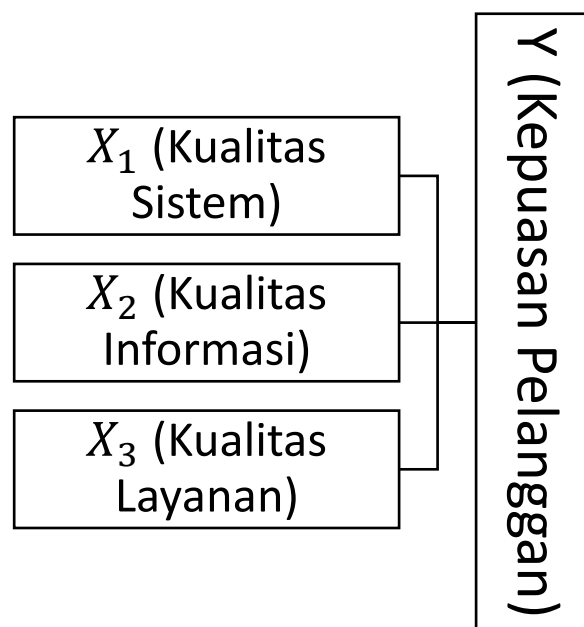
Berbagai teori dan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi, serta kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dijadikan dasar dalam menyusun kerangka konseptual penelitian ini. Kemudahan, kecepatan, keandalan, fleksibilitas, dan keamanan dalam proses pelayanan akan terwujud bila sistem informasi kasir yang dipakai memiliki kualitas yang tinggi. Dengan meningkatnya kualitas sistem, peluang pelanggan mendapatkan pengalaman pelayanan yang positif juga akan bertambah, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan.

Tak hanya kualitas sistem, kualitas informasi juga berperan penting dalam menentukan kepuasan pelanggan. Kebutuhan pelanggan akan data selama menggunakan layanan dapat terpenuhi bila informasi yang disediakan akurat, relevan, lengkap, tepat waktu, serta mudah dipahami. Kepercayaan pelanggan terhadap layanan akan meningkat seiring dengan meningkatnya mutu informasi yang disajikan, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kepuasan mereka. Pengalaman positif bagi pengguna akan muncul ketika mutu informasi dan mutu layanan keduanya terjaga dengan baik, sehingga pada akhirnya meningkatkan tingkat kepuasan mereka terhadap sistem yang dipakai [23].

Kualitas layanan berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Pengalaman positif bagi pelanggan terbentuk bila pelayanan yang diberikan bersifat responsif, dapat diandalkan, memberikan jaminan, menunjukkan

empati, serta didukung oleh fasilitas yang memadai. Oleh karena itu, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan diperkirakan memengaruhi kepuasan pelanggan dalam penggunaan sistem informasi kasir di Rizky Laundry.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual

2.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang masih perlu dibuktikan melalui pengumpulan dan analisis data. Temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem informasi menjadi dasar dalam menyusun hipotesis penelitian ini [14]. Berlandaskan

kerangka teori dan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

H1: Kualitas sistem berkontribusi positif terhadap kepuasan pelanggan Rizky Laundry.

H2: Kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rizky Laundry.

H3: Kualitas layanan sistem informasi kasir berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Rizky Laundry.

H4: Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pada sistem informasi kasir secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Rizky Laundry.