



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

SKRIPSI

disusun oleh:

SALMA IKFINA

22166003

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

2026



SKRIPSI

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

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION
QUALITY, AND SERVICE QUALITY OF THE CASHIER
INFORMATION SYSTEM ON CUSTOMER SATISFACTION AT
RIZKY LAUNDRY***

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana

Program Studi: Sistem Informasi

disusun oleh:

SALMA IKFINA

22166003

**PROGRAM STUDI SARJANA SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HARKAT NEGERI**

2026

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Salma Ikfina
NIM : 22166003
Jurusan / Program Studi : Sistem Informasi
Jenis Karya : Skripsi

Adalah mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Skripsi yang berjudul "PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI, DAN KUALITAS LAYANAN SISTEM INFORMASI KASIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA RIZKY LAUNDRY"

Merupakan hasil pemikiran dan kerja sama sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dan tidak melanggar kode etika hak karya cipta. Pada pelaporan Skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari ternyata Laporan Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Skripsi, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 22 Juli 2026


Salma Ikfina

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademika Universitas Harkat Negeri Tegal, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Salma Ikfina
NIM : 22166003
Jurusan / Program Studi : Sistem Informasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Harkat Negeri Tegal Hak Bebas Royalti *Noneksklusif* (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Skripsi saya yang berjudul:

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

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneksklusif* ini Universitas Harkat Negeri Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Kabupaten Tegal

Pada Tanggal: 22 Juli 2026

Yang menyatakan


(Salma Ikfina)

HALAMAN PERSETUJUAN

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

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND
SERVICE QUALITY OF THE CASHIER INFORMATION SYSTEM ON
CUSTOMER SATISFACTION AT RIZKY LAUNDRY***

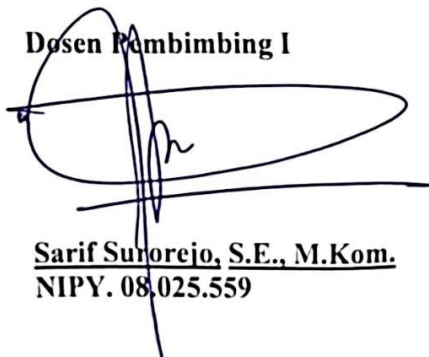
yang disusun dan diajukan oleh

SALMA IKFINA

22166003

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing SKRIPSI
pada tanggal 22 Juli 2026

Dosen Pembimbing I



Sarif Surejo, S.E., M.Kom.
NIPY. 08.025.559

Dosen Pembimbing II



Sufudin, S.Kom., M.Pd., M.Kom.
NIPY. 08.025.556

HALAMAN PENGESAHAN

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

***THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, AND
SERVICE QUALITY OF THE CASHIER INFORMATION SYSTEM ON
CUSTOMER SATISFACTION AT RIZKY LAUNDRY***

yang disusun dan diajukan oleh

SALMA IKFINA

22166003

Telah dipertahankan di sdepan Dewan Penguji
pada tanggal 29 Juli 2026

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

R. Bangkit Indarmawan N. S.Kom., M.Kom.
NIPY. 08.025.558

Zaenul Arif, S.Kom., M.Kom.
NIPY. 08.025.557

Syefudin, S.Kom., M.Pd., M.Kom.
NIPY. 08.025.556

Tanda Tangan



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 29 Juli 2026

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi



Universitas
Harkat Negeri
S-1 Sistem Informasi

R. Bangkit Indarmawan N. M.Kom
NIPY. 08.025.558

HALAMAN MOTO

Allah Subhanahu Wa Ta'ala berfirman:

لَا يُكَلِّفُ اللَّهُ نَفْسًا إِلَّا وُسْعَهَا ۚ لَهَا مَا كَسَبَتْ وَعَلَيْهَا مَا اكْتَسَبَتْ

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. Dia mendapat (pahala) dari (kebajikan) yang dikerjakannya dan dia mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya." (Q.S. Al-Baqarah: 286)

"I Am the Master of My Fate, I Am the Captain of My Soul"

—*William Ernest Henley*

"Mulat Sarira Hangrasa Wani"

—*KGPAA Mangkunegara I*

"Tahu diri, tahu tempat, tahu batas"

—*Sujiwo Tejo*

"À vaillant cœur rien d'impossible"

—*Jacques Cœur*

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Allah SWT, yang atas segala rahmat, kesehatan, kemudahan, serta kekuatan-Nya yang tak terbatas, senantiasa menuntun jalannya langkah penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Kedua orang tua tercinta, pilar utama kehidupan penulis. Terima kasih atas cinta kasih, untaian doa yang tak pernah putus, motivasi, serta pengorbanan luar biasa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini.
3. Dosen pembimbing, yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan, bimbingan, kritik, dan saran yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh dosen Program Studi Sistem Informasi Universitas Harkat Negeri, atas dedikasi dan seluruh ilmu pengetahuan yang telah diajarkan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Pemilik dan seluruh karyawan Rizky Laundry, terima kasih atas keterbukaan, izin, bantuan data, serta keramahan yang diberikan kepada penulis selama melaksanakan penelitian di sana.
6. Indah Amaliyah, sahabat terbaik yang selalu ada di hidup penulis. Terima kasih atas segala bantuan fisik maupun moral yang selalu kamu berikan tanpa pamrih. Terima kasih telah menjadi *support system* yang selalu bisa diandalkan dan selalu setia mendengarkan keluh kesah penulis dari awal penyusunan hingga titik akhir skripsi ini.
7. Ayu Kartika, Anastasya Karolien G., dan Affa Muntazah, Terima kasih telah menjadi bagian terbaik dari cerita kuliah penulis dari awal semester hingga titik ini. Setiap momen pengerjaan tugas bersama, obrolan santai di sela jam kuliah, hingga tawa pelepas stres yang kita bagikan, kini menjadi kenangan yang tak ternilai. Terima kasih atas segala dukungan, bantuan, dan semoga kebersamaan kita tetap terjaga walau langkah kita selanjutnya berbeda.

8. Teman-teman Program Studi Sistem Informasi Angkatan 2022 yang selalu memberikan semangat, dukungan, dan kebersamaan selama proses perkuliahan.
9. Keluarga dan saudara-saudaraku, terima kasih atas doa, perhatian, hiburan, dan kasih sayang yang selalu diberikan kepada penulis selama masa menempuh pendidikan ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah mengulurkan tangan, memberikan doa, maupun bantuan dalam bentuk apa pun hingga skripsi ini dapat rampung dengan baik.

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan sistem informasi kasir terhadap kepuasan pelanggan pada Rizky Laundry. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Rizky Laundry. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan perangkat lunak Jamovi melalui uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji parsial, uji simultan, serta analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, kualitas sistem dan kualitas informasi tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sementara itu, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Secara simultan, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sebagian kecil variasi kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel bebas tersebut, sedangkan sebagian besar sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen Rizky Laundry dalam meningkatkan kualitas sistem informasi kasir, khususnya pada aspek kualitas layanan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, sistem informasi kasir.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of system quality, information quality, and service quality of the cashier information system on customer satisfaction at Rizky Laundry. This study employed a quantitative approach by distributing questionnaires to customers of Rizky Laundry. The collected data were analyzed using Jamovi software through validity testing, reliability testing, descriptive analysis, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial testing, simultaneous testing, and coefficient of determination analysis. The results indicated that partially, system quality and information quality had no significant effect on customer satisfaction. Meanwhile, service quality was proven to have a positive and significant effect on customer satisfaction. Simultaneously, system quality, information quality, and service quality together had a significant effect on customer satisfaction. A small portion of the variation in customer satisfaction can be explained by these three independent variables, while the remaining majority is influenced by other factors outside the research model. The findings are expected to serve as evaluation material for Rizky Laundry management in improving the quality of its cashier information system, particularly in the service quality aspect, as well as a reference for future studies.

Keyword: *system quality, information quality, service quality, customer satisfaction, cashier information system.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul "Optimalisasi Alur Kerja Surat Menyurat Guna Meningkatkan Produktivitas di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal ". Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program magang yang telah dilaksanakan.

Pengalaman magang ini sungguh berharga, memberikan kesempatan bagi penulis untuk terjun langsung ke lingkungan instansi pemerintahan. Secara khusus, penulis mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana Dinas Pendidikan dan Kebudayaan terstruktur dan menjalankan berbagai kegiatan.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari adanya peran serta dari berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan, dukungan, dan bantuan. Oleh karena itu, ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada seluruh staf dan jajaran di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dan Dosen Pembimbing Ibu Erni Unggul S.U.,S.E,M.SI serta seluruh civitas akademika STMIK.

Laporan ini diharapkan dapat memberikan perspektif mengenai suasana dan alur kerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Tegal serta pemahaman mengenai program Kampus Merdeka, termasuk potensi dan tantangan yang menyertainya. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki keterbatasan. Oleh sebab itu, segala masukan dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan laporan ini di masa yang akan datang.

Sebagai penutup, penulis berharap laporan magang ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak terkait.

Tegal, Mei 2025



Salma Ikfina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
INTISARI	ix
ABSTRACT.....	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xviii
DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN	xix
DAFTAR ISTILAH	xx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Batasan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian	9
1.5.1 Manfaat Teoritis	9
1.5.2 Manfaat Praktis.....	10
1.6 Hipotesis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Sistem Informasi.....	13
2.1.2 Sistem Informasi Kasir	14

2.1.3	Kualitas Sistem	15
2.1.4	Kualitas Informasi	17
2.1.5	Kualitas Layanan Sistem Informasi.....	18
2.1.6	Kepuasan Pelanggan.....	21
2.1.7	Hubungan Antar Variabel.....	22
2.2	Penelitian Terdahulu	24
2.3	Kerangka Berpikir.....	33
2.4	Kerangka Konseptual.....	34
2.5	Hipotesis	34
BAB III METODE PENELITIAN		36
3.1	Jenis, Sifat, dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.1.1	Jenis Penelitian	36
3.1.2	Sifat Penelitian.....	36
3.1.3	Pendekatan Penelitian.....	37
3.2	Lokasi, Waktu, Populasi dan Sampel	38
3.2.1	Lokasi Penelitian	38
3.2.2	Waktu Penelitian	38
3.2.3	Populasi	38
3.2.4	Teknik Sampling	39
3.2.5	Penentuan Jumlah Sampel.....	39
3.3	Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	40
3.3.1	Definisi Operasional Variabel	40
3.3.2	Variabel Penelitian	42
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.4.1	Observasi	43
3.4.2	Wawancara	44
3.4.3	Kuesioner.....	44
3.4.4	Studi Literatur.....	45
3.5	Instrumen Penelitian	46
3.5.1	Kisi-Kisi Instrumen	46
3.5.2	Skala Pengukuran	48

3.5.3 Uji Coba Instrumen	49
3.6 Teknik Analisis Data	49
3.6.1 Analisis deskriptif.....	49
3.6.2 Uji Validitas.....	50
3.6.3 Uji Reliabilitas.....	50
3.6.4 Uji Asumsi Klasik	51
3.6.5 Analisis Regresi Linear Berganda	52
3.6.6 Uji Hipotesis	53
3.6.7 Alat Analisis Data.....	54
3.7 Alur Penelitian	55
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Rizky Laundry	58
4.1.1 Sejarah Singkat Rizky Laundry	58
4.1.2 Struktur Organisasi Rizky Laundry	60
4.1.3 Proses Pelayanan di Rizky Laundry	61
4.2 Karakteristik Responden.....	67
4.2.1 Sistem Informasi Kasir yang Digunakan.....	67
4.2.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
4.2.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
4.2.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Jasa Laundry.....	76
4.3 Hasil Uji Validitas	77
4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	92
4.5 Hasil Analisis Deskriptif.....	104
4.5.1 Kualitas Sistem	104
4.5.2 Kualitas Informasi	106
4.5.3 Kualitas Layanan	109
4.5.4 Kepuasan Pelanggan.....	111
4.6 Uji Normalitas.....	113
4.7 Uji Multikolinearitas.....	116
4.8 Uji Heteroskedastisitas	117

4.9 Analisis Regresi Linear Berganda	118
4.10 Uji t.....	122
4.11 Uji F.....	124
4.12 Koefisien Determinasi	127
4.13 Pembahasan	129
4.13.1 Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan.....	129
4.13.2 Pengaruh Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pelanggan	130
4.13.3 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	130
4.13.4 Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan secara Simultan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	131
BAB V PENUTUP	133
5.1 Kesimpulan.....	133
5.2 Saran.....	134
5.2.1 Saran bagi Rizky Laundry	134
5.2.2 Saran bagi Peneliti Selanjutnya	135
DAFTAR PUSTAKA	137

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks literatur review dan posisi penelitian.....	26
Tabel 3.1 Definisi operasional variabel	41
Tabel 3.2 Kisi-kisi instrumen.....	47
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	74
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	75
Tabel 4.3 karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan jasa laundry	76
Tabel 4. 4 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Sistem (X1).....	104
Tabel 4. 5 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas sistem	105
Tabel 4. 6 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas Informasi (X2)	106
Tabel 4. 7 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas informasi	108
Tabel 4. 8 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kualitas layanan (X3)	109
Tabel 4. 9 Nilai Rata-Rata Variabel Kualitas layanan	110
Tabel 4. 10 Distribusi Jawaban Responden Variabel Kepuasan pelanggan (Y)..	111
Tabel 4. 11 Nilai Rata-Rata Variabel Kepuasan pelanggan.....	112
Tabel 4. 12 Uji normalitas	113
Tabel 4. 13 Uji multikolinearitas	116
Tabel 4. 14 Analisis regresi linear berganda.....	119

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	34
Gambar 3.1 Alur penelitian.....	57
Gambar 4.1 Tampak depan Rizky Laundry	58
Gambar 4. 2 <i>Flowchart</i> Struktur Organisasi Rizky Laundry	61
Gambar 4. 3 Flowchart pelayanan pelanggan datang secara langsung.....	64
Gambar 4. 4 <i>Flowchart</i> pelayanan pelanggan melalui WhatsApp	66
Gambar 4. 5 Menu cari/ambil	70
Gambar 4. 6 Menu Transaksi.....	71
Gambar 4. 7 Menu data order	72
Gambar 4. 8 Menu Home.....	73
Gambar 4. 9 Bukti kuesioner kriteria jenis kelamin	74
Gambar 4. 10 Variabel Kualitas Sistem (X ₁)	78
Gambar 4. 11 Variabel Kualitas Sistem (X ₂)	81
Gambar 4. 12 Variabel Kualitas Layanan (X ₃)	85
Gambar 4. 13 Variabel kepuasan pelanggan (Y)	88
Gambar 4. 14 Variabel Kualitas Sistem (X ₁)	93
Gambar 4. 15 Variabel kualitas sistem informasi (X ₂)	95
Gambar 4. 16 variabel kualitas layanan (X ₃)	98
Gambar 4. 17 Variabel kepuasan pelanggan (Y)	100
Gambar 4. 18 Uji normalitas.....	114
Gambar 4. 19 Uji Heteroskedastisitas.....	118
Gambar 4. 20 Uji t	122
Gambar 4. 21 Uji F	125
Gambar 4. 22 Koefisien determinasi	127

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A-1 Jadwal Penelitian.....	143
Lampiran B-1 Data Google Form Responden	146
Lampiran C-1 Tampak depan Rizky Laundry	147
Lampiran D-1 Histori Bimbingan Skripsi.....	148
Lampiran E-1 Formulir Perubahan Judul Skripsi	150
Lampiran F-1 Google Form Kuesioner.....	151
Lampiran G-1 Letter Of Accept.....	161
Lampiran H-1 Bukti Cek Plagiarisme.....	162
Lampiran I-1 Formulir Publikasi Jurnal Skripsi	163

DAFTAR LAMBANG DAN SINGKATAN

X_1	Variabel Kualitas Sistem
X_2	Variabel Kualitas Informasi
X_3	Variabel Kualitas Layanan
Y	Variabel Kepuasan Pelanggan
H1	Hipotesis pertama
H2	Hipotesis kedua
H3	Hipotesis ketiga
H4	Hipotesis keempat
α	Taraf signifikansi penelitian (0,05)
β	Koefisien regresi
R	Koefisien korelasi
R^2	Koefisien determinasi
t	Nilai uji t
F	Nilai uji F
Sig.	Nilai signifikansi
N	Jumlah responden
POS	<i>Point of Sale</i>
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah

DAFTAR ISTILAH

Analisis Deskriptif:	Teknik analisis untuk menggambarkan karakteristik data penelitian berdasarkan jawaban responden.
Jamovi:	Perangkat lunak statistik yang digunakan untuk mengolah dan menganalisis data penelitian.
Kepuasan Pelanggan:	Tingkat kepuasan pelanggan setelah menggunakan layanan yang diterima.
Kualitas Informasi:	Tingkat kualitas informasi berdasarkan akurasi, relevansi, kelengkapan, ketepatan waktu, dan kemudahan dipahami.
Kualitas Layanan:	Tingkat kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap, keandalan, jaminan, empati, dan bukti fisik.
Kualitas Sistem:	Tingkat kualitas sistem berdasarkan kemudahan penggunaan, kecepatan, keandalan, fleksibilitas, dan keamanan.
Kuesioner:	Instrumen penelitian berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden.
Point of Sale (POS):	Sistem kasir yang digunakan untuk mengelola transaksi, pembayaran, dan pencatatan data pelanggan.
Regresi Linear Berganda:	Metode analisis untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap satu variabel dependen.
Responden:	Individu yang memberikan jawaban terhadap kuesioner penelitian.
Rizky Laundry:	Usaha jasa laundry yang menjadi objek penelitian.
Sistem Informasi:	Sistem yang mengolah data menjadi informasi untuk mendukung operasional dan pengambilan keputusan.
Sistem Informasi Kasir:	Sistem yang digunakan untuk mengelola transaksi, pembayaran, dan data pelanggan di Rizky Laundry.

Uji F:	Pengujian untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen.
Uji Heteroskedastisitas:	Pengujian untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varians residual.
Uji Multikolinearitas:	Pengujian untuk mengetahui hubungan yang tinggi antarvariabel independen.
Uji Normalitas:	Pengujian untuk mengetahui apakah residual model regresi berdistribusi normal.
Uji Reliabilitas:	Pengujian untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian.
Uji t:	Pengujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.
Uji Validitas:	Pengujian untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam mengukur variabel penelitian.