

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY*, *INFORMATION QUALITY*, DAN
SERVICE QUALITY TERHADAP *ORGANIZATIONAL IMPACT* DARI
PENERAPAN SISTEM INFORMASI DI PT. TERMINAL TELUK
LAMONG**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR
SARJANA MANAJEMEN**



DIAJUKAN OLEH:

NADYA VANESIA

NIM: 041611233098

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS AIRLANGGA

SURABAYA

2020

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY, DAN SERVICE QUALITY* TERHADAP *ORGANIZATIONAL IMPACT* DARI PENERAPAN
SISTEM INFORMASI DI PT TERMINAL TELUK LAMONG**

DIAJUKAN OLEH

NADYA VANESIA

NIM: 041611233098

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING,



NURULLAILY KARTIKA, SE., MBA

NIP. 198612132015042003

TANGGAL: 07-04-2020

KETUA PROGRAM STUDI,



DR. MASMIRA KURNIAWATI, SE., M.Si

NIP. 197503232006042001

TANGGAL: 27/4/2020

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya, (Nadya Vanesia, 041611233098), menyatakan bahwa:

1. Skripsi saya ini adalah asli dan benar-benar merupakan hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Airlangga, maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Dalam skripsi ini, tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis skripsi ini, serta sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan norma dan peraturan yang berlaku di Universitas Airlangga.

Surabaya, 28 Februari 2020



Nadya Vanesia

041611233098

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat serta memberikan kemudahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “*Pengaruh System Quality, Information Quality, dan Service Quality terhadap Organizational Impact dari Penerapan Sistem Informasi di PT Terminal Teluk Lamong*”. Penyusunan karya tulis skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat kelulusan program studi strata 1 pada Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Airlangga. Selama upaya pengerjaan skripsi ini, cukup banyak pihak yang berperan penting dalam membantu penulis, sehingga dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak, yaitu:

1. Prof. Dr. Dian Agustia, S.E., M.Si., Ak., CMA., CA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
2. Dr. Praptini Yulianti, Dra.Ec., M.Si., selaku Ketua Departemen Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga.
3. Dr. Masmira Kurniawati, S.E., M.Si., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Airlangga dan juga selaku Dosen Wali.
4. Nurullaily Kartika, SE.,MBA selaku Dosen Pembimbing yang selalu meyakinkan penulis untuk tidak menyerah dan selalu memberikan afeksi yang positif. Terima kasih telah menyediakan waktu bagi penulis dan teman-teman yang lain untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
5. Ir. Baling Kustriyono, MM selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis untuk sampai di tahap ini, terima kasih telah mempermudah penulis untuk mendapatkan objek penelitian, membantu merumuskan topik penelitian, dan juga memberikan pengalaman yang berharga bagi penulis untuk bisa mengikuti *business visit* Singapore serta mengenalkan seluk beluk konsentrasi Manajemen Operasi.
6. Drs. Hermawanto, M.Sc.,MBA sebagai salah satu dosen konsentrasi Manajemen Operasi yang selalu memberikan semangat kepada penulis untuk selalu optimis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Dosen-dosen Konsentrasi Manajemen Operasi, Bu Indrianawati, Pak Thanthowy, Bu Raras, Pak Puspandam, Pak Baling, dan Pak Hermawanto. Terima kasih telah memberikan banyak pelajaran bagi penulis dan teman-teman MO 2016.
8. Ir. Tatok Pranoto dan Fifin Nurhayati selaku orang tua penulis, yang selalu memberikan dukungan dalam suka dan duka. Orang tua yang selalu mendukung anak-anaknya untuk mengeksplor segala hal baru dan mendoakan yang terbaik untuk anak-anaknya.
9. Olyvia Rushinta Damayanti dan Nadilla Fariza, selaku saudara kandung penulis yang tahun ini sama-sama sedang menyelesaikan studinya. Terima kasih untuk selalu kompak dan saling memberikan semangat. Semoga kami semua diberikan kesuksesan untuk kedepannya.
10. Satrio Adi Wicaksono, sebagai seseorang yang selalu ada dalam perjalanan mendapatkan gelar ini, seseorang yang mau berjuang bersama untuk menjadi pribadi yang lebih baik. Terima kasih untuk afeksi positif yang selalu diberikan kepada penulis.

11. Verawaty Angelina Purba, sebagai teman seperbimbingan penulis, sahabat yang selalu ada dan membantu penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Memberikan support kapanpun dan dimanapun.
12. Teman-teman Konsentrasi Manajemen Operasi 2016, Vera, Tam, Astrid, Beatrice, Tika, Hassan, Angga, Basudewa, Cahyo, Acar, Dhila, Dinar, Alan, Farid, Hafidzain, Alya, Indah, Inez, Intan, Iqbal, Keke, Kemas, Marisa, Mella, Merti, Bilgit, Ricky, Rifda, Riza, Rizka, Lita, Sofi, Yusril, dan Zein. Terima kasih telah berjuang bersama di satu semester yang penuh cerita. Semoga sukses di jalan kalian masing-masing.
13. Tamadhanty Ardian, Nova Aliya, dan Novia Indra terima kasih sudah menjadi teman sekaligus pendengar yang baik. Terima kasih telah memberikan banyak cerita kepada penulis dan berjuang bersama. Semoga tidak ada dusta di antara kita. Sukses untuk kalian semua.
14. Seluruh pengurus Hima Manajemen Angkatan 2016.
15. Ex CEO MEXPO, Irvano Norman Fikri, Hanif Rizaldy, Sahrul Fathoni, Novia Indra, dan Soraya Kamila. Terima kasih untuk cerita yang telah kita lalui bersama.
16. Sobat Zenly yang setia menemani penulis dan berjuang mengerjakan skripsi bersama, Adit, Hanif, Dhanty, Rizma, Riza, Erin, Vano, Nova, Novia, Nida. Selamat berjuang semoga sukses selalu.
17. Pegawai PT Terminal Teluk Lamong, Mbak Astuti Yamin, Mbak Devi dan Pak Henri yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk berkesempatan mendapatkan data demi kelancaran penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan karya tulis skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan dan perkembangan skripsi ini. Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 20 Februari 2020

Nadya Vanesia