



**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM, DAN KUALITAS
LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
E-COMMERCE SITUS SHOPEE
(Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2019 UNISMA)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen

Oleh:

Diana Putri Milenia

21901081181



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGAM STUDI MANAJEMEN**

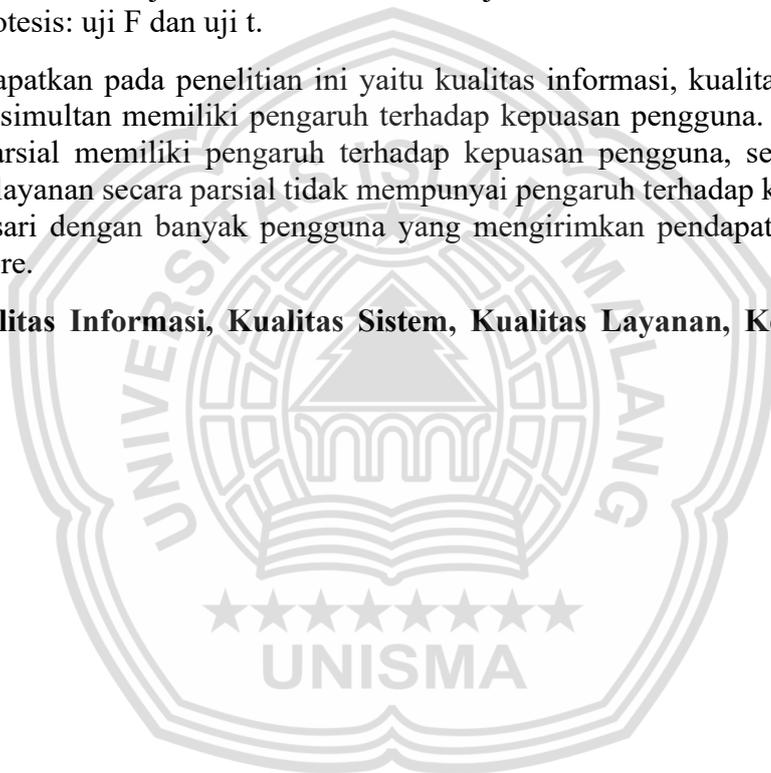
2023

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna situs *e-commerce* Shopee. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa Manajemen Angkatan 2019 Fakultas Ekonomi dan Bisnis sebanyak 598 mahasiswa. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin sehingga jumlah sampel yang didapat sebanyak 86 responden. Pada penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran angket atau kuisioner dengan pengukuran menggunakan skala likert. Metode yang digunakan pada analisis ini yaitu uji instrumen: uji validitas dan uji reabilitas, uji normalitas, uji asumsi klasik: uji multikolinearitas dan uji heterokedastisitas, koefisien determinasi, uji hipotesis: uji F dan uji t.

Hasil yang didapatkan pada penelitian ini yaitu kualitas informasi, kualitas sistem dan layanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi secara parsial memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem dan layanan secara parsial tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna. Ini didasari dengan banyak pengguna yang mengirimkan pendapat melalui ulasan pada PlayStore.

Kata kunci : Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna.

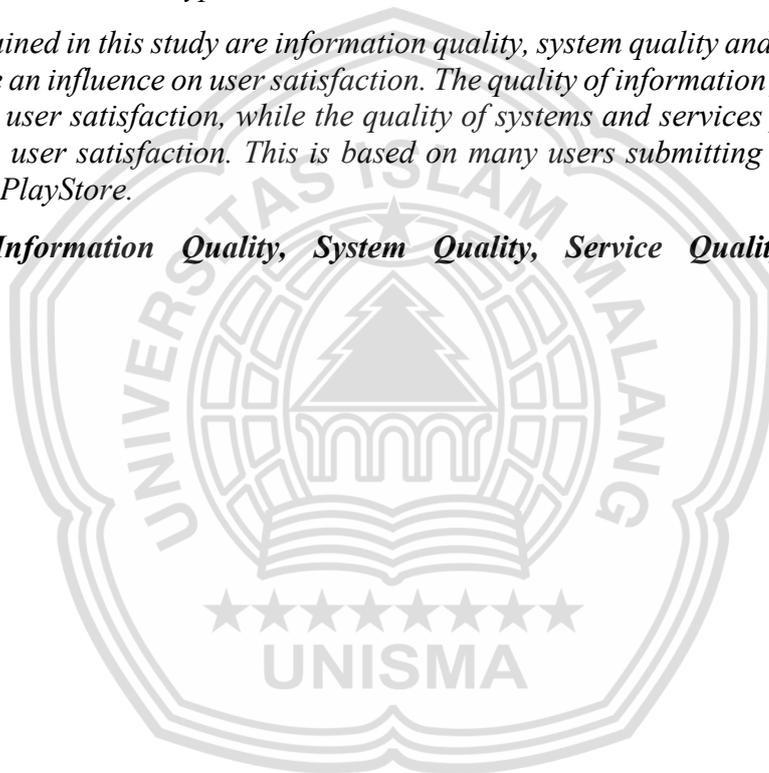


ABSTRACT

This study aims to determine how much influence the quality of information, system quality, and service quality has on user satisfaction on the Shopee e-commerce site. The population in this study is 598 Management students from the 2019 Faculty of Economics and Business. The number of samples was determined using the Slovin formula so that the number of samples obtained was 86 respondents. This study uses primary data collected through questionnaires or questionnaires with measurements using a Likert scale. The method used in this analysis is an instrument test: validity and reliability test, normality test, classical assumption test: multicollinearity test and heteroscedasticity test, coefficient of determination, and hypothesis test: F-test and t-test.

The results obtained in this study are information quality, system quality and services simultaneously have an influence on user satisfaction. The quality of information partially has an influence on user satisfaction, while the quality of systems and services partially has no influence on user satisfaction. This is based on many users submitting opinions through reviews on PlayStore.

Keywords : *Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction.*



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Berbelanja *online* telah menjadi tren dalam beberapa tahun terakhir. Selama pandemi Covid 19, banyak orang yang bergantung kepada kebiasaan baru itu dikarenakan kebijakan pemerintah menganjurkan masyarakat tidak bersosialisasi di luar rumah demi mengurangi penyebaran virus. Sehingga belanja *online* sangat membantu dan saat ini sangat digemari oleh masyarakat, dari kalangan orang tua hingga kalangan muda. Belanja *online* merupakan transaksi jual beli oleh pelanggan yang dilakukan melalui situs jual beli *online* ataupun media sosial yang menyediakan produk berupa barang dan jasa (Harahap dan Amanah 2018)

Dilansir dari *youtube*, Dr. Indrawan Nugraha pada bulan November 2022 menyatakan bahwa situs jual beli *online* pertama kali populer di Amerika pada tahun 1995 yang bernama Ebay dan Amazon, setelah itu situs jual beli *online* mulai ramai di China setelah Jack Ma mendirikan Alibaba group. Kemudian situs jual beli *online* mulai masuk di Indonesia pada tahun 1999 dengan didirikannya forum jual beli *online* bernama Kaskus, semenjak itu mulai bermunculan situs jual beli *online* seperti Tokopedia (2009), Bukalapak (2010), dan Zalora (2011). Hari Belanja Nasional (HarBolNas) adalah promo besar besaran yang dilakukan beberapa situs jual beli dan mulai di gelar pada tahun 2012, tujuannya untuk mengajak dan mengedukasi masyarakat Indonesia tentang betapa mudahnya belanja *online*. Semenjak adanya harbolnas kegiatan jual beli *online* semakin meningkat dan

mulai bermunculnya banyak situs jual beli online seperti shopee, lazada, dan sebagainya.

Shopee didirikan oleh Forest Li pada tahun 2009, berada dibawah naungan Garena yang saat ini bernama SEA Grup, mempunyai kantor pusat di Singapura, dan masuk ke Indonesia pada 2015 (Afrianto dan Irwansyah 2021). Dilansir pada Katadata.co.id, menyatakan bahwa Indonesia menduduki peringkat kelima sebagai negara dengan pengguna internet paling sering berbelanja *online*, setiap minggunya sebanyak 36% pengguna internet melakukan belanja *online*. Menurut Similarweb pada situs tersebut menyatakan bahwa situs shopee menerima 190,7 juta kunjungan dari masyarakat Indonesia pada bulan Agustus 2022, sehingga meningkat 11.3% lebih tinggi dari pada bulan sebelumnya. Sebab pada bulan Juli 2022 Shopee memperoleh 171,2 juta kunjungan. Dengan ini Shopee merupakan situs *e-commerce* yang menduduki peringkat pertama terbaik, terbesar dan banyak digunakan di Indonesia .

Dilansir dari youtube, Dr. Indrawan Nugroho pada bulan November 2022 menyatakan bahwa target market utama Shopee adalah para wanita, bisa di lihat dari identitas *brand* Shopee yaitu tas jinjing berwarna oranye yang identik dengan wanita . Sejak awal Shopee bertekad untuk menjadi *fashion e-commerce*, alasannya karena *fashion e-commerce* dapat mengatur barang atau *stock keeping unit* dalam jumlah yang banyak. *E-commerce* adalah proses pembelian dan penjualan yang dilakukan konsumen dari bisnis ke bisnis lain menggunakan komputer atau *smartphone* sebagai perantara dalam transaksi bisnis (Laudon & Laudon, 2009)

Selain perkembangan Shopee yang sangat baik dan bagus, penulis melakukan observasi pada beberapa aplikasi. Hasil observasi yang dilakukan adalah banyaknya pengguna Shopee mengirimkan tanggapan melalui ulasan di Play Store maupun di App Store. *Rating* aplikasi Shopee di Play Store hanya sebesar 4.4 dari 5, sedangkan di App Store *rating* aplikasi Shopee hanya sebesar 4.6 dari 5. *Rating* adalah penilaian yang diberikan oleh pengguna yang bertujuan untuk menilai baik atau tidaknya suatu aplikasi (Sandag, 2020). Berdasarkan *rating* tersebut pengguna Shopee mengirimkan ulasan di Play Store maupun App Store, banyak sekali pengguna yang mengeluhkan jika aplikasi sering mengalami *bug*, *error*, kolom search tidak berfungsi sebagaimana mestinya, aplikasi sangat lambat dan kurang *responsive*, *customer service* tidak membantu untuk menyelesaikan permasalahan, tidak ada informasi tentang biaya tambahan (biaya penanganan, biaya pelayanan, biaya asuransi), dan lain sebagainya.

Berdasarkan permasalahan di atas pihak Shopee perlu meningkatkan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan untuk memberikan rasa puas terhadap pengguna. Kepuasan pengguna adalah perasaan senang seseorang yang timbul saat barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan (Kotler and Keller, 2009)

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan penulis, maka *rating* dan ulasan pengguna melalui Play Store maupun App Store mengidentifikasi ketidakpuasan pelanggan terhadap situs Shopee, dimana tidak terjadi sesuai apa yang diharapkan pengguna dengan hasil yang diberikan.

Peneliti Rinaldi & Santoso (2018) mengemukakan bahwa kualitas sistem, kualitas pelayanan dan kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna . Peneliti Maryana *et al.* (2018) mengemukakan bahwa kualitas sistem secara parsial tidak mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas informasi secara parsial mempengaruhi kepuasan pengguna, kualitas sistem dan kualitas informasi secara simultan secara bersamaan mempengaruhi kepuasan pengguna. Peneliti Yandi & Septrizola (2019) mengemukakan bahwa kualitas informasi , kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna situs Blibli.com di masyarakat Padang. Peneliti Tulodo & Solichin (2019) m mengemukakan bahwa kualitas sistem tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna tetapi kualitas informasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna.. Peneliti Wulandari & Marlina (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna Migo *E-bike* di Surabaya.

Bedasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, penelitian ini dikembangkan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna seperti kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan . Shopee telah dipilih sebagai objek penelitian dikarenakan Shopee telah dikenal luas dan terindikasi penurunan pembelian dikarenakan ketidakpuasan pengguna sehingga dibutuhkan studi lebih lanjut untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Oleh karena itulah, penulis sangat tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai bahan penulisan skripsi dengan memberi judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas

Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Angkatan 2019 UNISMA)”

1.2 Rumusan Masalah

Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pengguna, maka penulis harus menganalisis kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan. Maka rumusan masalah penulisan skripsi ini yaitu :

1. Bagaimana pengaruh secara simultan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee?
2. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee ?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee ?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee ?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Bedasarkan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

1. Untuk menganalisis pengaruh secara simultan kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee.
2. Untuk menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee.

3. Untuk menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee.
4. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* situs Shopee.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan penulis adalah :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi contoh bagi penulis masa depan mengenai kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, serta dapat menambah kajian dalam bidang manajemen pemasaran.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan penulis untuk menganalisis, pengetahuan, pengalaman dan berfikir secara sistematis sehingga penelitian ini dapat digunakan untuk mengkaji penelitian secara ilmiah tentang pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna.

- b. Bagi Institusi

Sebagai referensi bagi lembaga peneliti, perguruan tinggi, serta penulis-penulis selanjutnya.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini , maka simpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

1. kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna situs *e-commerce* Shopee.
2. kualitas informasi memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna situs *e-commerce* Shopee.
3. kualitas sistem tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna situs *e-commerce* Shopee.
4. kualitas layanan tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna situs *e-commerce* Shopee.

5.2 Keterbatasan Peneliti

Pada penelitian ini, telah diusahakan dan dilaksanakan sesuai dengan prosedur, namun penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu :

1. Variabel yang mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pengguna pada penelitian ini adalah variabel kualitas informasi, sedangkan masih banyak faktor lain yang mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan pengguna.
2. Pada penelitian ini menggunakan item pertanyaan yang dibuat dengan cara observasi, sehingga tidak dilandasi dengan buku, jurnal, atau data sekunder lainnya.

3. Saat pengolahan data mengalami keterbatasan , terdapat data yang bermasalah atau tidak sesuai sehingga mengharuskan untuk menyebarkan ulang kuisioner kepada responden yang berbeda guna menutup data yang tidak sesuai.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti mencoba memberikan saran dan masukan terhadap peneliti selanjutnya serta pihak organisasi sebagai berikut:

1. Bagi Organisasi

Penerapan dalam kualitas sistem dan kualitas layanan situs Shopee belum memadai. Hal ini dikarenakan banyaknya bug pada situs serta layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna. Penulis menyarankan agar adanya pemeliharaan pada situs, bisa dilakukan secara sering ataupun berkala agar performa situs tetap terjaga.

2. Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan banyak variabel independen selain variabel kualitas informasi, kualitas sistem , kualitas layanan. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk membuat item pernyataan sesuai dengan penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti selanjutnya juga dapat menggunakan metode analisis berbeda seperti metode analisis *intervening* , metode analisis sederhana, dan lain sebagainya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, S. M., & Pratomo, D. (2016). Pengaruh Kualitas Sistem Informasi, Kualitas Informasi, Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akuntansi (Studi Pada Pengguna Sistem Informasi Akuntansi Di Rumah Sakit Mata Cicendo Bandung). *Eproceedings Of Management*, 3(2).
- Darma, B. (2021). *Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*.
- Dwi Rahim Safavi, & Vinny. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Kartu Prabayar. *Jurnal Manajemen*, 13(1), 142–150.
- Fang, Y. H., Chiu, C. M., & Wang, E. T. G. (2011). Understanding Customers' Satisfaction And Repurchase Intentions: An Integration Of IS Success Model, Trust, And Justice. *Internet Research*, 21(4), 479–503.
- Ghozali I. (2005). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Programspss*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali I. (2017). *Model Persamaan Struktural Konsep Dan Aplikasi Program AMOS 24*. Universitas Diponegoro.
- Ghozali I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Universitas Diponegoro.
- Harahap, D. A., & Amanah, D. (2018). Perilaku Belanja Online Di Indonesia: Studi Kasus. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (JRMSI)* |, 9(2), 2301–8313
- Hogiyanto, H. M. (2005). *Analisa Dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan. Terstruktur Teori Dan Praktik Aplikasi Bisnis*. ANDI.
- Hogiyanto, H. M. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan (Revisi)*. Andi.
- Kotler. (2008). *Manajemen Pemasaran (Millenium)*. PT. Prenhallindo.
- Kotler, & Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran Jilid 1&2 (13th Ed.)*. Erlangga.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (Jane P. (2009). *Management Information Systems : Managing The Digital Firm*.
- Laudon K, & Laudon J. (1998). *Sistem Informasi Manajemen: The. Digital Firm, International Edition*. Pentise Hall.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (Ap2t) Pt Pln (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah Dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2), 213–229.

- Mukhid, M. P. Dr. Abd. (2021). *Etodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV, Jakad.
- Parasuraman, A. (2005). ES-QUAL: A Multiple-Item Scale For Assessing Electronic Service Quality. *Journals.Sagepub.Com*, 7(3).
- Popoola, B. A., Chinomona, R., & Chinomona, E. (2014). The Influence Of Information Quality, System Quality And Service Quality On Student's Self-Efficacy At Institutions Of Higher Learning In South Africa. *Mediterranean Journal Of Social Sciences*, 5(27 P2), 974.
- Pratama Afrianto, A., & Irwansyah, I. (2021). Eksplorasi Kondisi Masyarakat Dalam Memilih Belanja Online Melalui Shopee Selama Masa Pandemi Covid-19 Di Indonesia. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 3(1), 10–29.
- Redaksi Djpb. (2022). *Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Sakti Pada Kppn Gorontalo*. Kementerian Keuangan RI Direktorat Jendral Perbendaharaan.
- Rinaldi, A., & Santoso, S. B. (2018). *Analisis Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Traveloka Di Kota Semarang)*. 7(2), 1–14.
- Rudini, A. (Ahmad). (2015). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Pelayanan SIA Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa STIE Sampit TA. 2014-2015). *Jurnal Terapan Manajemen Dan Bisnis*, 1(1), 195533.
- Sandag, G. A. (2020). Prediksi Rating Aplikasi App Store Menggunakan Algoritma Random Forest. *Cogito Smart Journal*, 6(2), 167–178.
- Sarwono, J. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Sujarweni, V., & Wiratna. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*, 33. Pustaka Baru Press.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan : Teori Dan Aplikasi Dengan SPSS*. Andi Offset.
- Sumarwan, U. (2014). *Perilaku Konsumen Teori Dan Penerapannya Dalam Pemasaran*. Ghalia Indonesia.
- Szymanski, D., & Retailing, R. H. (2000). E-Satisfaction: An Initial Examination. *Elsevier*.
- Tulodo, B. A. R., & Solichin, A. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Perceived Usefulness Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pt. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.). *Riset Manajemen Sains Indonesia (JMRSI)*.

Jmar. (2005). *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. PT. Raja Grafindo Persada.

Nulandari, S., & Marlana, N. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Dengan Kepuasan Konsumen Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Transportasi Migo Di Surabaya&Nbsp; *Jurnal Pendidikan Tata Niaga (JPTN)*, 8(2).

Yandi, D. R., & Septrizola, W. (2019). *Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Beli Ulang Pengguna E-Commerce Situs Blibli.Com Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Masyarakat Kota Padang*

