

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI BELANJA ONLINE (*E-COMMERCE*) SHOPEE**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

RESTA INTAN MAHARANI LOMANTO

NIM. 1757201007

**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT**

2021

**PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN
KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA
APLIKASI BELANJA ONLINE (*E-COMMERCE*) SHOPEE**

SKRIPSI

Diajukan kepada

Universitas Islam Raden Rahmat

**Untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam menyelesaikan program sarjana**



RESTA INTAN MAHARANI LOMANTO

NIM. 1757201007

**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online (*E-Commerce*) Shopee
Penyusun : Resta Intan Maharani Lomanto
NIM : 1757201007

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji pada tanggal 18 Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



M. Hanif Fahmi, S.T., M.T

NIDN. 0710108403



Raka Anugrah Hamdana, S.TP., MT

NIDN. 0728028606

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online (E-commerce) Shopee
Penyusun : Resti Intan Maharani Lomanto
NIM : 1757201007

Skrripsi oleh Resti Intan Maharani Lomanto ini telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 18 Agustus 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,



M. Hanif Fahmi, S.T., MT
NIDN. 0710108403

Pembimbing II,



Raka Anugrah Hamdana, S.TP., MT
NIDN. 0728028606

Penguji I,



Farid Wahyudi, S.Kom, M.M
NIDN. 0705078805

Penguji II,



Srika Madhifatul Jannah, S.Kom, M.Pd
NIDN. 0722078905

Mengesahkan,

Dekan FAKULTAS TEKNIK



Dr. Muhammad Ridwan, M.Pd
NIDN. 0706088805

Mengetahui,

Ketua Prodi,



Raka Anugrah Hamdana, S.TP., MT
NIDN. 0728028606

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Resti Intan Maharani Lomanto

NIM : 1757201007

Program Studi : Sistem Informasi

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya, dan bukan merupakan plagiasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti skripsi ini hasil plagiasi, baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya tersebut dengan ketentuan yang berlaku.

Malang, 18 Agustus 2021
Yang membuat Pernyataan,



Maharani Lomanto

NIM. 1757201007

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS SISTEM, KUALITAS INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BELANJA ONLINE (*E-COMMERCE*) SHOPEE

Resta Intan Maharani Lomanto

NIM.1757201007

Universitas Islam Raden Rahmat

Malang

2021

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online (*E-commerce*) Shopee.

Metode analisis yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan model kesuksesan sistem informasi DeLone dan McLean diperbarui (2003). Objek dari penelitian adalah Aplikasi *E-commerce* Shopee, dan subjek dari penelitian ini adalah pengguna aktif Shopee di wilayah Kabupaten Malang yang telah melakukan uji coba Shopee dengan jumlah sampel adalah sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuisioner. Uji validitas dilakukan dengan metode *product moment*. Uji reliabilitas menggunakan rumus alpha. Pengujian hipotesis digunakan dengan teknik korelasi *product moment* menggunakan bantuan software SPSS versi 26.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pengguna. Variabel kualitas informasi merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pengguna.

Kata kunci: kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, *e-commerce*, shopee

ABSTRACT

THE EFFECT OF SYSTEM QUALITY, INFORMATION QUALITY AND SERVICE QUALITY ON USER SATISFACTION OF ONLINE SHOPPING APPLICATIONS (E-COMMERCE) SHOPEE

Resta Intan Maharani Lomanto

NIM.1757201007

Universitas Islam Raden Rahmad

Malang

2021

This study aims to determine the Effect of System Quality, Information Quality and Service Quality on User Satisfaction with Shopee Online Shopping (E-commerce) Applications.

The analytical method used in this study is to use the updated DeLone and McLean (2003) information system success model. The object of the research is the Shopee E-commerce Application, and the subject of this study is an active Shopee user in the Malang Regency area who has conducted a Shopee trial with a total sample of 100 respondents. The data collection technique used is by using a questionnaire. Validity test is done by using product moment method. Reliability test using alpha formula. Hypothesis testing is used with the product moment correlation technique using SPSS version 26 software.

The results of the research that have been carried out show that the quality of the system has a positive and significant effect on user satisfaction. Information quality has a positive and significant effect on user satisfaction. Service quality has a positive and insignificant effect on user satisfaction. The information quality variable is a variable that has a dominant influence on user satisfaction.

Keywords: system quality, information quality, service quality, user satisfaction, e-commerce, shopee

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang mengantarkan kita semua dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Sarjana (S1) khususnya di Fakultas Sains dan Teknologi (SAINTEK) UNIRA Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, atas nama pribadi penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua dan juga segenap keluarga yang telah memberikan dukungan kepada penulis agar dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi ini.
2. Bapak Mojibur Rohman, S.Pd.,M.Pd. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat.
3. Bapak M. Hanif Fahmi, S.T., M.T selaku dosen pembimbing I dalam penyusunan proposal skripsi ini.
4. Bapak Raka Anugrah Hamdana, S.TP., MT selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Islam Raden Rahmat dan selaku dosen pembimbing II dalam penyusunan proposal skripsi ini.
5. Segenap Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Sistem Informasi dan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

6. Rekan-rekan Program Studi Sistem Informasi terutama teman-teman Sistem Informasi angkatan 2017 dan seluruh pihak terkait yang telah membantu kelancaran dalam penyusunan proposal skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang sistem informasi.

Malang, 18 Agustus 2021

Penulis,



Resta Intan Maharani Lomanto

NIM. 1757201007

UNIVERSITAS
RADEN RAHMAT

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan.....	6
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Landasan Teori.....	8
2.1.1. Konsep Dasar Sistem Informasi.....	8
2.1.2. <i>E-Commerce</i>	9
2.1.3. <i>Mobile Application Shopee</i>	11
2.1.4. Model DeLone and McLean.....	14
2.1.5. Kualitas Sistem.....	16
2.1.6. Kualitas Informasi.....	17
2.1.7. Kualitas Layanan.....	17
2.1.8. Kepuasan Pengguna.....	18

2.1.9.	Definisi Pengaruh.....	19
2.1.10.	Penelitian Kuantitatif.....	19
2.2.	Penelitian Terdahulu.....	20
2.3.	Kerangka Konseptual.....	23
2.4.	Hipotesis.....	24
BAB III METODE PENELITIAN.....		26
3.1.	Rancangan Penelitian.....	26
3.2.	Objek dan Subjek Penelitian.....	26
3.3.	Variabel Penelitian.....	26
3.3.1.	Identifikasi Variabel.....	27
3.3.2.	Definisi Konseptual.....	27
3.3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	28
3.4.	Instrumen Penelitian.....	29
3.5.	Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1.	Populasi.....	31
3.5.2.	Sampel.....	31
3.6.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.7.	Uji Kualitas Instrumen.....	33
3.7.1.	Uji Validitas.....	33
3.7.2.	Uji Reliabilitas.....	33
3.8.	Metode Analisis Data.....	34
3.8.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	34
3.8.2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.8.3.	Uji Asumsi Klasik.....	35
3.8.4.	Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		39
4.1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	39

4.1.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.1.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	39
4.2.	Uji Kualitas Instrumen.....	40
4.2.1.	Uji Validitas	40
4.2.2.	Uji Reliabilitas.....	41
4.3.	Analisis Data.....	43
4.3.1.	Analisis Statistik Deskriptif.....	43
4.3.2.	Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.3.3.	Uji Asumsi Klasik	46
4.3.4.	Uji Hipotesis.....	48
4.4.	Pembahasan	51
4.4.1.	Deskripsi Variabel Hasil	52
4.4.2.	Pengaruh Antar Variabel.....	53
BAB V PENUTUP.....		56
5.1.	Kesimpulan.....	56
5.2.	Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....		59
LAMPIRAN.....		61

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Lima tingkat skala Likert	29
Tabel 3. 2 Indikator dan butir pertanyaan	30
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji Reliabilitas	42
Tabel 4. 5 Statistik Deskriptif	43
Tabel 4. 6 Analisis Regresi Linier Berganda	45
Tabel 4. 7 Uji Multikolinieritas	47
Tabel 4. 8 Uji Heterokedastisitas	48
Tabel 4. 9 Hasil Uji F	49
Tabel 4. 10 Hasil Uji T	49
Tabel 4. 11 Analisis Koefisien Determinasi	50
Tabel 4. 12 Analisis Uji Beta	51



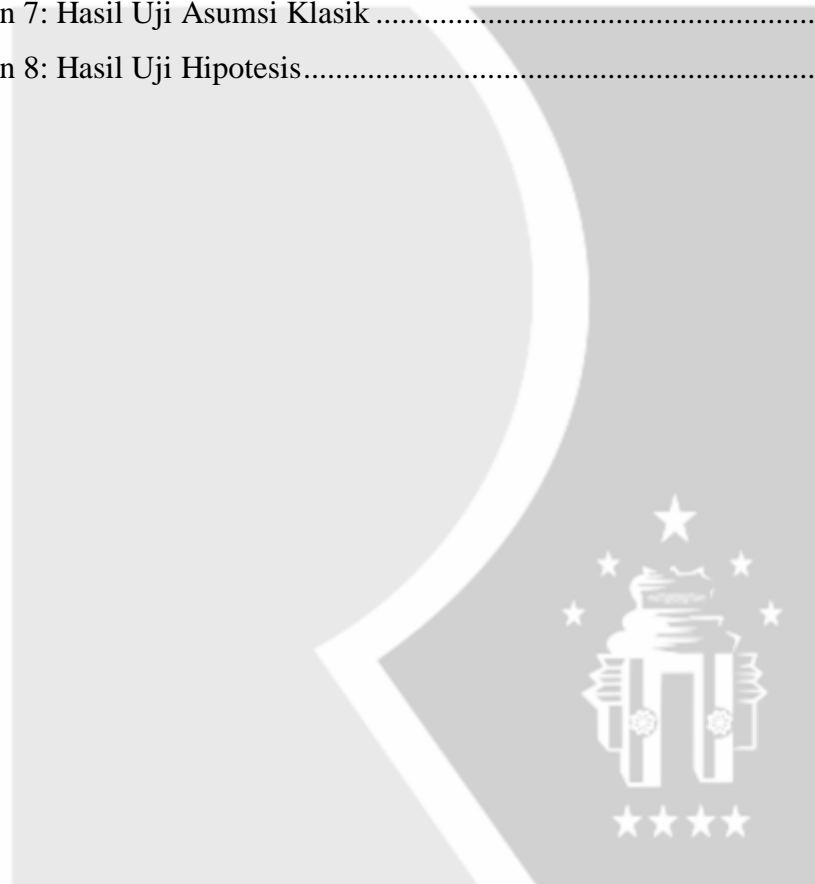
UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Peta Persaingan <i>e-commerce</i> di Indonesia Q2 2020.....	2
Gambar 1. 2 Kutipan Keluhan aplikasi Shopee	4
Gambar 2. 1 Tampilan Halaman Awal Aplikasi Shopee	11
Gambar 2. 2 Tampilan Halaman Semua Kategori	12
Gambar 2. 3 Fitur Live Chat Shopee.....	13
Gambar 2. 4 Model Kesuksesan Sistem DeLone & McLean (1992).....	15
Gambar 2. 5 Model Kesuksesan Sistem DeLone & McLean diperbarui	16
Gambar 2. 6 Kerangka Konseptual Penelitian	24
Gambar 4. 1 Uji Normalitas Data.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Daftar Riwayat Hidup	61
Lampiran 2: Kartu Kendali Bimbingan Skripsi	62
Lampiran 3: Kuisisioner Penelitian Google Form	64
Lampiran 4: Data Responden	70
Lampiran 5: Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	73
Lampiran 6: Hasil Analisis Data	78
Lampiran 7: Hasil Uji Asumsi Klasik	79
Lampiran 8: Hasil Uji Hipotesis.....	81



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan sistem informasi telah berkembang dengan pesatnya. Teknologi dan sistem informasi merupakan sebuah kebutuhan yang penting baik bagi individu maupun sebuah organisasi. Hampir semua aspek kehidupan telah memanfaatkan teknologi dan sistem informasi. Salah satunya adalah dalam dunia bisnis. Saat ini bisnis banyak dilakukan dengan memanfaatkan teknologi dan sistem informasi dengan kata lain dunia bisnis kini banyak dilakukan melalui internet atau secara online. Salah satu bisnis yang paling diminati adalah dalam bentuk transaksi jual beli online atau biasa dikenal dengan *E-commerce*. Saat ini, *e-commerce* telah memasuki arus utama kehidupan bisnis mapan yang memiliki merek pasar dan otot keuangan yang diperlukan untuk penerapan teknologi dan metode *e-commerce* dalam jangka panjang (Laudon, 2017).

E-commerce adalah proses transaksi jual beli yang menggunakan teknologi informasi/elektronik sebagai media penjualannya. *E-commerce* merupakan salah satu sarana bisnis yang besar yang akan terus berkembang, karena dinilai menjadikan proses jual beli lebih mudah dan menyenangkan. Menurut Hidayatulloh dkk (2020) menjelaskan *E-commerce* atau *Electronic commerce* adalah kegiatan melakukan transaksi bisnis secara online melalui media internet dan perangkat-perangkat yang terintegrasi dengan internet. *E-commerce* dinilai sangat menguntungkan untuk para penggunanya karena *E-commerce* memungkinkan pembeli untuk berinteraksi dengan penjual, serta memudahkan pembeli yang menginginkan suatu barang tanpa harus berpergian untuk membelinya (Laudon, 2017).

Di Indonesia, keberadaan *E-commerce* telah banyak dijumpai. Hal ini telah merubah pola transaksi jual beli di Indonesia dimana sekarang ini lebih banyak transaksi jual beli dilakukan secara online daripada dengan cara konvensional. Seiring dengan cepatnya pertumbuhan *E-commerce* di Indonesia telah muncul berbagai aplikasi belanja online yang dapat diunduh melalui Google Play Store, salah satunya adalah Shopee. Shopee merupakan aplikasi *e-commerce* Indonesia yang paling sering dikunjungi, hal ini dibuktikan dengan hasil survey iPrice

Group pada tahun 2020 yang menobatkan Shopee sebagai aplikasi *e-commerce* nomor satu di Indonesia dengan jumlah kunjungan pengguna sebanyak 93.440.330 kunjungan. Hal ini dapat dilihat dalam peta persaingan *e-commerce* kuartal 2 (Q2) di tahun 2020 (iPrice Group, 2020).

Toko Online	Pengunjung Web Bulanan	Ranking AppStore	Ranking PlayStore	Twitter	Instagram	Facebook	Jumlah Karyawan
1 Shopee	93,440,330	#1	#1	320,800	4,851,200	17,841,400	5,100
2 Tokopedia	86,103,300	#2	#3	445,100	1,780,500	6,377,800	4,100
3 Bukalapak	35,288,100	#4	#4	188,600	1,060,900	2,482,800	2,400
4 Lazada	22,021,800	#3	#2	391,800	2,014,000	29,880,700	3,100
5 Blibli	18,307,500	#6	#6	501,600	1,255,600	8,391,600	1,800
6 JD ID	9,301,000	#8	#7	30,900	476,300	763,200	1,000
7 Orami	4,176,300	#33	#25	6,000	n/a	354,400	168
8 Bhinneka	3,804,800	#20	#21	69,400	41,400	1,053,200	603
9 Zalora	2,334,400	#5	#8	n/a	557,200	7,827,800	535
10 Matahari	2,197,200	#9	n/a	96,200	140,000	1,599,100	698

Gambar 1. 1 Peta Persaingan *e-commerce* di Indonesia Q2 2020

Sumber : (iPrice Group 2020)

Shopee merupakan sebuah *marketplace* yang menggunakan model *hibrid costumer to consumer* (C2C) dan *business to costumer* (B2B). Shopee memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan jual beli tanpa harus menggunakan perangkat komputer, karena Shopee dapat diakses melalui *smartphone* karena aplikasi ini berbentuk *platform mobile*. CEO Shopee, Chris Feng menyatakan bahwa Shopee adalah salah satu dari banyak pihak yang memanfaatkan peluang bisnis *E-commerce* dengan meramaikan segmen *mobile marketplace* melalui aplikasi *mobile* mereka untuk memudahkan penggunanya dalam melakukan kegiatan belanja online tanpa harus membuka *website* melalui perangkat komputer.

Setiap pengguna aplikasi *e-commerce* pasti menginginkan pengalaman berbelanja yang memuaskan. Kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam pemakaian aplikasi *e-commerce* (Yuyun Yuningsih, 2019). Kepuasan pengguna adalah level kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja jasa, produk atau hasil yang diharapkan. Menurut Rizan Machmud (2018), kepuasan pengguna sistem merupakan respon dan umpan balik yang dimunculkan pengguna setelah

memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna merupakan tolak ukur kesuksesan sebuah aplikasi *e-commerce*.

Model DeLone dan McLean adalah salah satu model kesuksesan yang dapat digunakan dalam mengukur tingkat kesuksesan sebuah sistem informasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Delone et al, (2004) menjelaskan bahwa suatu model kesuksesan sistem informasi, yang mendefinisikan kepuasan dipengaruhi oleh berbagai aspek diantaranya: kualitas informasi, kualitas sistem, pemakaian dan kualitas pelayanan.

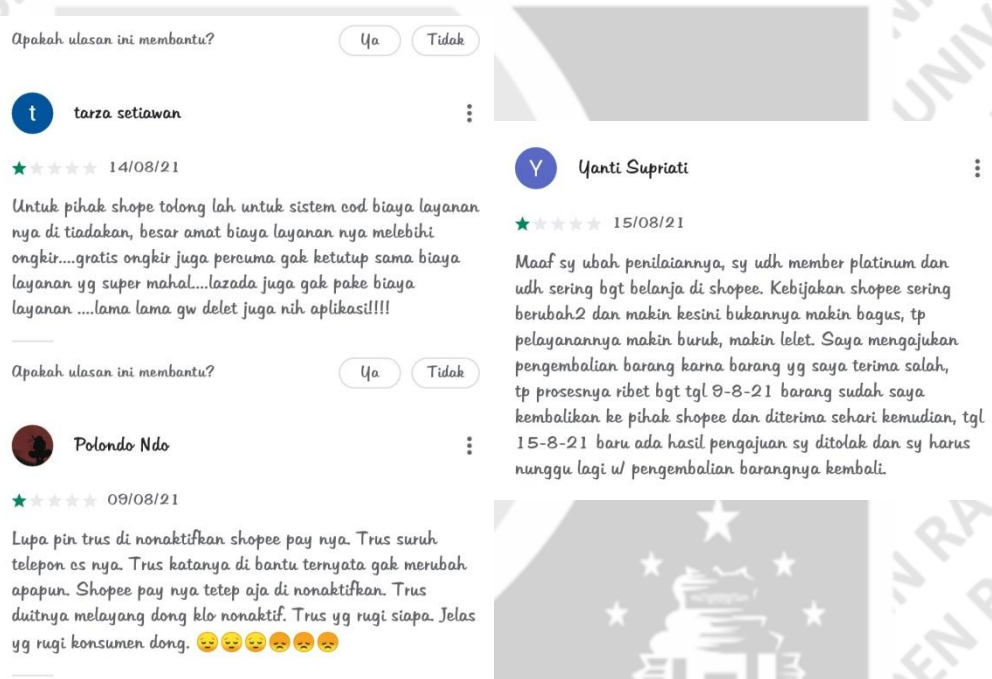
Kualitas sebuah aplikasi *e-commerce* merupakan suatu hal yang penting, karena kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Kualitas sistem merupakan suatu unsur yang penting guna untuk mengukur kualitas dari sistem itu sendiri, hal ini sejalan dengan pernyataan Jogiyanto (2007) bahwa kualitas sistem (*system quality*) digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasinya sendiri. Kualitas sistem adalah pengukuran proses sistem teknologi informasi itu sendiri yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem, yang mana kualitas sistem merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak dan kebijakan prosedur dari sistem informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna (Jogiyanto, 2007).

Kualitas informasi merupakan pengukuran kualitas keluaran dari sistem informasi, atribut-atribut yang dimiliki adalah informasi yang diperoleh dari sebuah sistem, relevansi informasi, keakuratan informasi, ketepatan waktu dan kelengkapan informasi (Jogiyanto, 2007). Kualitas informasi (*information quality*) merupakan salah satu variabel yang penting bagi keberhasilan sebuah sistem teknologi informasi karena semakin tinggi kualitas informasi yang dihasilkan suatu sistem informasi, akan semakin meningkatkan kepuasan pengguna.

Kualitas layanan merupakan keseluruhan dukungan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pengguna. Kualitas layanan merupakan hasil perbandingan antara persepsi pengguna atas layanan yang mereka inginkan dan diterima (Utomo dkk, 2017). Kualitas layanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna karena semakin baik kualitas layanan yang dihasilkan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengguna. Apabila kualitas layanan yang diberikan aplikasi Shopee baik, maka pengguna aplikasi Shopee akan cenderung merasa puas. Kepuasan pengguna digunakan untuk mengukur tingkat kesuksesan

sebuah sistem informasi, kepuasan pengguna dapat diperoleh dari seberapa baik tanggapan yang diberikan oleh pengguna.

Shopee menawarkan *one stop mobile experience* yang menyediakan berbagai fitur menarik, yang menambah pengalaman belanja pengguna lebih menyenangkan dan meningkatkan kepuasan pengguna. Akan tetapi pada kenyataannya, masih terdapat beberapa kendala pada fitur maupun aplikasi Shopee yang dapat diketahui melalui ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi Shopee di Google Play Store maupun Apps store.



Gambar 1. 2 Kutipan Keluhan aplikasi Shopee

Sumber: (Google Playstore, 2021)

Berdasarkan beberapa keluhan yang dipaparkan dalam ulasan pada aplikasi Shopee diketahui bahwa keluhan yang dirasakan oleh pengguna cenderung mengarah pada permasalahan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Padahal kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan merupakan faktor yang menjadi fokus utama dalam mendukung pengguna untuk mendapatkan pengalaman berbelanja yang baik pada suatu e-commerce sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Alencia, 2018). Suatu sistem informasi dapat dikatakan andal apabila memiliki kualitas sistem yang mampu memberikan kepuasan pada pemakainya. Karena semakin tinggi tingkat kualitas sistem maka dapat meningkatkan kepuasan pengguna (Hidayatuloh & Yusrina Aziati, 2020; Khairunnisa & Muhammad Yunanto, 2017). Selain itu, kualitas informasi juga

harus mampu berjalan bersamaan dengan kualitas sistem dalam menghasilkan kepuasan pengguna yang maksimal. Kualitas informasi memiliki pengaruh yang positif dan dominan terhadap kepuasan pengguna (Yuningsih, 2019; Pertiwi dkk, 2020; Abdu'a dkk, 2019; Arribe dkk, 2019). Di sisi lain, semakin tinggi tingkat kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap tingginya tingkat kepuasan pengguna dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Aziati, 2020).

Penelitian yang membahas tingkat kepuasan pengguna aplikasi e-commerce di Indonesia telah banyak dilakukan, salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Yuyun Yuningsih (2019) yang menggunakan model penelitian DeLone dan McLean dengan menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, pemakaian, kepuasan pemakai, dan manfaat-manfaat bersih. Dari dari penelitian Yuyun Yuningsih (2019) menghasilkan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai, kepuasan pemakai berpengaruh positif terhadap pemakai dan pemakai berpengaruh positif terhadap manfaat bersih. Adapula penelitian yang dilakukan oleh Sarip Hidayatuloh dan Yusrina Aziati (2020), penelitian ini juga menggunakan model penelitian DeLone dan Mclean, yang menggunakan variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan, dan manfaat bersih dengan menambahkan dua variabel yaitu *perceived utilitarian* dan *perceived hedonic*, yang menghasilkan kesimpulan bahwa variabel *perceived hedonic*, penggunaan, kualitas sistem, dan kualitas informasi dapat meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi *mobile* Shopee. Selain penelitian diatas, terdapat penelitian lain yang menyatakan bahwa variabel *information quality*, *financial security* dan *system quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *customer satisfication* pada pengguna aplikasi e-commerce Shopee (Kusumajaya, 2019).

Dari pembahasan diatas maka penulis bermaksud untuk melakukan penelitian pada aplikasi *e-commerce* Shopee guna untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna dengan menggunakan variabel kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dengan judul **“Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Belanja Online (E-commerce) Shopee”**

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana deskripsi pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
2. Bagaimana pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
3. Bagaimana pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
4. Bagaimana pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
5. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
6. Variabel manakah yang paling berpengaruh dominan diantara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?

1.3. Tujuan

1. Untuk mengetahui deskripsi dari pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee?
6. Untuk mengetahui Variabel manakah yang paling berpengaruh dominan diantara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee.

1.4. Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan pada aplikasi *e-commerce* Shopee.

2. Model penelitian yang digunakan adalah model kesuksesan DeLone dan McLean.
3. Variabel yang digunakan adalah kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan.
4. Populasi yang digunakan adalah pengguna aktif aplikasi Shopee yang tinggal di Kabupaten Malang dengan minimal akses adalah lebih 2 kali dalam 1 bulan.

1.5. Manfaat Penelitian

a. Bagi Penulis

1. Dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis tentang kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
2. Penulis dapat mengaplikasikan ilmu yang diperoleh dari bangku perkuliahan.

b. Bagi Aplikasi *E-commerce* Shopee

1. Sebagai bahan koreksi guna meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi.
2. Dapat mengetahui keinginan dan harapan pengguna terhadap sistem, informasi dan layanan aplikasi.

c. Bagi Universitas

1. Menjadi sarana informasi dan referensi bagi peneliti lain, terutama yang berhubungan dengan objek penelitian kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.