

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna dengan menggunakan pengujian hipotesis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara simultan, dan pengujian hipotesis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial serta untuk mengetahui variabel manakah yang paling dominan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna.

- a. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara simultan (serentak). Nilai koefisien determinasi (R^2) memperoleh nilai sebesar 0,581 menandakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara serentak memiliki kontribusi terhadap kepuasan pengguna sebesar 58,1% sedangkan sisanya sebesar 41,9% adalah kontribusi dari variabel lain yang tidak disebutkan didalam penelitian ini. Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee. Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Utomo dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini berarti bahwa hipotesis 1 yang menyatakan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan adalah diterima.
- b. Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna secara parsial (individu).
 1. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah diterima. Karena dari hasil uji t yang telah dilakukan kualitas sistem mendapatkan nilai t Hitung $>$ t tabel dan nilai sig $0,004 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan penelitian Utomo dkk (2017) yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.

2. Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah diterima. Karena dari hasil uji t yang telah dilakukan kualitas informasi mendapatkan nilai t Hitung $>$ t Tabel dan nilai sig $0,000 < 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas informasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Abdu'a dkk (2019) yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
 3. Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna adalah ditolak. Hal ini dikarenakan nilai t Hitung $<$ t Tabel dan nilai signifikansi $0,051 > 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian Rahayu dkk (2018) yang menyatakan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna.
- c. Dari tiga variabel bebas yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan variabel yang paling dominan adalah variabel kualitas informasi. Hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi dari $X_1= 0,191$, $X_2=0,220$ dan $X_3=0,089$. Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi merupakan variabel bebas yang memiliki pengaruh yang paling dominan karena memiliki nilai koefisien regresi yang lebih besar dari kualitas sistem dan kualitas layanan. Hal ini menandakan bahwa hipotesis 5 yang menyatakan bahwa variabel kualitas informasi berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan pengguna aplikasi *e-commerce* Shopee adalah diterima.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

- a. Variabel yang digunakan dalam penelitian masih terbatas yaitu hanya tiga variabel yang digunakan yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan sehingga masih banyak beberapa variabel yang belum dikaji dan digunakan seperti variabel manfaat bersih, kegunaan dan intensitas memakai.

Oleh karena itu bagi pengembang sistem disarankan untuk melakukan kajian dan penelitian kembali yang lebih mendalam terkait dengan penelitian ini.

- b. Bagi pengembang sistem dapat dipertimbangkan hal-hal di bawah ini:
 1. Meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, agar dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan pengguna.
- c. Bagi peneliti selanjutnya dapat dipertimbangkan hal-hal di bawah ini:
 1. Memperluas daerah penyebaran kuisisioner hingga wilayah luar Kabupaten Malang.
 2. Menambah variabel bebas yang digunakan dengan beberapa variabel yaitu variabel kegunaan, manfaat bersih dan intensitas memakai.
 3. Menambah item pernyataan setiap indikator minimal 2 item pernyataan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdu'a, Ar. A., & Sri Wasiyanti. 2019. Pengukuran Kualitas *E-Commerce* Shopee terhadap Kepuasan Pengguna menggunakan Metode *Webqual* 4.0. *Jurnal Informatika dan Komputer* Vol XXI (2), 143-149.
- Agustina, Nanie & Entin Sutinah. 2019. Model DeLone dan McLean Untuk Menguji Kesuksesan Aplikasi Mobile Penerimaan Mahasiswa Baru. *Jurnal Nasional Informatika Dan Teknologi Jaringan*, Vol.3 No.2. <https://doi.org/10.30743/infotekjar.v3i2.1008>
- Anggraeni, Elizabet Yunaeti dan Rita Irvani. 2017. *Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Arribe, E., Winarso, D., & Siregar, S. R. 2019. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Akademik (SIAM) Menggunakan Metode DeLone dan McLean. *Jurnal FASILKOM*, Vol. 9 No. 2.
- Aziati, Yusrina. 2020. Analisis Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-commerce Shopee menggunakan Model DeLone & McLean.
- Hartono, Jogiyanto. 2004. *Pengenalan Komputer (Dasar Ilmu Komputer, Pemrograman, Sistem Informasi dan Intelegensi Buatan)*. Yogyakarta:Andi Offset.
- Hidayatuloh, Sarip & Yusrina Aziati. 2020. Analisis Pengaruh User Experience terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-commerce Shopee menggunakan Model DeLone & McLean. *TEKINFO*, Vol 21 No 1.
- iPrice Group. 2020. The Map of E-commerce in Indonesia. Retrieved Agustus, 2020, From <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>
- Janie, Dyah Nirmala Arum. 2012. *Statistik Deskriptif & Regresi Linier Berganda Dengan SPSS*. Semarang: Semarang University Press
- Jogiyanto. 2007. *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Kawuryan, L. 2019. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Manajemen Akademik (SIMA) Universitas Islam Raden Rahmat.
- Khairunnisa, Ulfah dan Muhammad Yunanto. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih pada Implementasi E-

- Faktur: Validasi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Vol. 22 No.3.
- Kotler, P., & Keller, K. L. 2007. *Marketing Management*. Prentice-Hall of India.
- Laudon. 2012. *E-commerce 2012 (Business, Technology, Society)*. Pearson
- Machmud, Rizan. *Kepuasan Penggunaan Sistem Informasi (Studi Kasus pada T3 Online)*. Gorontalo: Ideas Publising.
- Pertiwi, D., Fajar, R. S., & Septyana, P. 2020. Analisis Kesuksesan Sistem *E-Commerce* yang Berpartisipasi pada Harbolnas dengan Menggunakan Model DeLone & McLean. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol 6 (2), 237-252.
- Rahayu, F. S., Apriliyanto, R., Putro, Y. S. P. W. 2018. Analisis Kesuksesan Sistem Informasi Kemahasiswaan (SIKMA) Dengan Pendekatan Model DeLone dan McLean. *Indonesian Journal of Information Sistem (IJIS)*, Vol.1 No.1.
- Riduwan & Akdon. 2010. *Rumus dan Data dalam Analisis Data Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Siyoto, Sandu. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publising.
- Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian (Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Utomo, L. T., Ardianto, Y. T., & Sisharini, N. 2017. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Akademik Universitas Merdeka Malang. *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, 3(2). <https://doi.org/10.26905/jtmi.v3i2.1425>
- Yuningsih, Yuyun. 2019. Metode DeLone dan McLean dalam Kepuasan Konsumen terhadap Aplikasi Shopee. *Bina Insani ICT Journal*, Vol.6 (1), 55-65.

RADEN RAHMAT