

# skripsi ziyah zulfa alim

*by S Makera*

---

**Submission date:** 17-Aug-2022 09:45AM (UTC-0700)

**Submission ID:** 1883611301

**File name:** SKRIPSI.docx (1.17M)

**Word count:** 11704

**Character count:** 75011

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang dan Masalah

1 Saat ini persaingan bisnis berkembang lebih cepat, seiring waktu, bisnis mengambil peran yang sangat penting dalam kegiatan kehidupan manusia. Perusahaan atau lembaga menempatkan teknologi sebagai suatu hal yang dapat mendukung pencapaian rencana strategis perusahaan untuk mencapai sasaran visi, misi dan tujuan perusahaan atau lembaga tersebut (Natalia Krisnawati et al., 2019).

1 Di Indonesia, salah satu jenis bisnis yang berkembang pesat adalah bisnis *e-commerce*. *Electronic commerce* adalah transaksi komersial yang dilakukan dengan menggunakan media internet dan perangkat internet terintegrasi antara organisasi dan individu (Sari & Wijaksana, 2020). Perkembangan cepat industri *e-commerce* di Indonesia ditunjukkan oleh lebih banyak onlineshop dan marketplace yang tampak agresif.

Peningkatan pengguna internet juga membantu meningkatkan aktivitas *e-commerce*. Internet sangat berperan dalam mendukung pengembangan *e-commerce*, terutama dalam meningkatkan transaksi pembelian dan penjualan. Saat ini, banyak pebisnis beralih menggunakan *e-commerce* sebagai media untuk memasarkan produk mereka. Dalam data 2018, ada pertumbuhan yang cepat mengenai *e-commerce* di Indonesia dan akan terus tumbuh karena jumlah pengusaha dan usaha mikro kecil dan menengah menggunakan *e-commerce* semakin meningkat (Amarin & Wijaksana, 2021).

Untuk kepuasan pengguna *e-commerce* dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan (Irawan & Wijaksana, 2020). Bisnis bibit tanaman adalah bisnis yang menjual tanaman yang telah mengalami periode penanaman, tumbuh dengan batang dan daun, tidak lagi terbentuk dalam bentuk benih, atau mereka dapat pindah ke media yang lebih besar, seperti tanah atau pot yang lebih besar. Pada penjualan di CV. Agro Bibit, terdapat masalah yang dialami meliputi pengelolaan data transaksi masih manual, jangkauan pasar terbatas, pembayaran belum efisien, dan jam operasional terbatas.

*E-commerce* CV. Agro Bibit yang dikembangkan oleh Agro Bibit Id merupakan *e-commerce* yang dikembangkan untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh suatu penjualan usaha bibit tanaman, dan memberikan kemudahan terkait dengan penjualan barang, pendaftaran konsumen, pencarian dan pencatatan data konsumen, keamanan pembayaran, informasi layanan penjualan, dan pembuatan laporan penjualan, yang nantinya informasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengembangkan penjualan usaha bibit tanaman. Selain memudahkan, tentunya tidak akan membutuhkan waktu yang banyak untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Namun demikian, belum pernah dilakukan penelitian untuk mengetahui bagaimanakah kesuksesan *e-commerce* penjualan bibit tanaman tersebut. Sehingga perlu dilakukan penelitian terhadap *e-commerce* CV. Agro Bibit untuk dapat mengetahui dengan pasti bagaimana kesuksesan *e-commerce* bibit tanaman tersebut. penelitian ini akan membahas variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan *e-commerce* CV. Agro Bibit. Pembahasan juga akan melihat

pengaruh variabel-variabel itu terhadap kepuasan penggunanya, serta variabel mana yang paling berpengaruh. Penelitian ini diharapkan bisa memberi informasi kepada pihak CV. Agro Bibit agar dapat meningkatkan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit.

### 1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas permasalahan dapat diidentifikasi sebagai berikut :

- a) Kesuksesan *e-commerce* CV. Agro Bibit yang belum pernah diteliti.
- b) Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV. Agro Bibit.
- c) Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV. Agro Bibit.
- d) Belum dilakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV. Agro Bibit.

### 1.3. Batasan Masalah

Dalam penyusunan penelitian ini, dibatasi berdasarkan ruang lingkup kegiatan dari proses sebagai berikut :

- a) Responden dari penelitian ini adalah pengguna dari *e-commerce* CV. Agro Bibit.
- b) *E-commerce* CV. Agro Bibit merupakan website penjualan bibit tanaman.
- c) Penelitian ini berfokus pada *e-commerce* CV. Agro Bibit.

#### 1.4. Rumusan Masalah

Permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah:

- a) Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna *e-commerce CV. Agro Bibit* ?
- b) Bagaimanakah pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna *e-commerce CV. Agro Bibit* ?
- c) Bagaimanakah pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce CV. Agro Bibit* ?
- d) Bagaimanakah pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce CV. Agro Bibit*?

#### 1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui kualitas sistem pada *e-commerce CV. Agro Bibit*, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
- b) Untuk mengetahui kualitas informasi pada *e-commerce CV. Agro Bibit*, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
- c) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada *e-commerce CV. Agro Bibit*, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.
- d) Untuk mengetahui kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan pada *e-commerce CV. Agro Bibit*, dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna.

### 1.6. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Mengetahui bagaimana kelayakan sistem informasi pada *e-commerce CV. Agro Bibit*.
- b) Dapat mengembangkan update sistem maupun sistem lain yang lebih baik pada *e-commerce CV. Agro Bibit*.
- c) Dapat mengetahui bagaimana kualitas informasi dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce CV. Agro Bibit*.
- d) Dapat mengetahui bagaimana kualitas sistem pada sistem dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce CV. Agro Bibit*.
- e) Dapat mengetahui bagaimana kualitas layanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce CV. Agro Bibit*.

## BAB II KAJIAN TEORI

### BAB III METODOLOGI PENELITIAN PENELITIAN

#### 3.1. Tempat dan Waktu Penelitian

#### 3.2. Bagan Alur Penelitian

Menjelaskan alur penelitian termasuk di dalamnya tahapan sesuai dengan metodologi yang dipakai misalnya : Waterfall, Prototype, OOAD, PAM COBIT 5/4.1, TOGAF ADM

#### 3.3. Penjelasan Bagan Alur Penelitian

Mendesripsikan secara detail apa yang dilakukan oleh peneliti untuk setiap

tahap yang terdapat dalam alur penelitian

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. <sup>2</sup> Gambaran Umum Studi Kasus**

### **4.2. Identifikasi Proses Teknologi Informasi**

Identifikasi proses TI yang akan diaudit ditentukan berdasarkan tujuan audit yang telah ditetapkan di awal. Apakah tujuan audit untuk menilai (a) kinerja SI/TI atau (b) menilai proses tertentu. Untuk pengukuran kinerja SI/TI maka proses TI diperoleh dari hasil pemetaan *Enterprise Goal* dan *ITRelated Goal*. Sedangkan untuk proses tertentu maka satu atau beberapa proses dapat dipilih dari 37 proses yang tersedia.

### **4.3. Identifikasi Auditee, BP dan WP**

Identifikasi *auditee*, *Best practice* (BP) dan *Work Product* (WP) harus dilakukan terlebih dahulu sebelum pengukuran *Capability Level*. Identifikasi *auditee* ditetapkan dengan menggunakan diagram RACI sesuai dengan proses TI yang dipilih. Begitu juga dengan identifikasi BP dan WP dilakukan dengan mengkaji secara mendalam terhadap *base practice* yang harus dilakukan dan work product yang dihasilkan pada proses TI yang dipilih. Sebuah kusioner harus disiapkan sesuai dengan hasil identifikasi *auditee*, BP dan WP.

### **4.4. Pengukuran Capability Level**

Selanjutnya pengukuran *capability level* dapat dilakukan dengan pemberian skor sesuai dengan kusioner yang telah ditetapkan pada tahap sebelumnya. Penting diperhatikan saat penetapan *capability level 1* hanya tercapai

jika skala terendah di antara skala *base practice* dan skala *work product* adalah L.

#### **4.5. Hasil Pengukuran Capability Level**

Penilaian kapabilitas proses dimulai dari kapabilitas level 1. Jika hasil pengolahan kuisioner menunjukkan bahwa skala penilaian telah mencapai skala L (*Largely Fully*) maka organisasi dikatakan telah berada pada level 1 namun jika masih berada pada skala N (*Not Achieved*) atau P (*Partially Achieved*) maka organisasi masih berada pada level 0. Penilaian kapabilitas proses akan dilanjutkan ke level 2 jika penilaian kapabilitas level 1 telah mencapai skala F (*Fully Achieved*). Penilaian kapabilitas proses level 1 dilakukan terhadap *base practice* yang harus dilakukan dan *work product* yang dihasilkan pada proses TI yang dipilih.

#### **4.6. Perumusan Rekomendasi Dan Usulan Perbaikan**

Langkah-langkah yang diusulkan agar *base practice* dan *work product* dapat diperbaiki sehingga berada pada level yang diharapkan.

### **BAB V PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Kesimpulan berisi pokok-pokok hasil penelitian sesuai rumusan masalah dan tujuan penelitian. Kesimpulan dapat berupa temuan pengetahuan baru dan penegasan atau pembuktian teori.

#### **5.2. Saran**

Saran berisi hal baru hasil penelitian apa saja yang dapat digunakan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya.



## **BAB II**

### **DASAR TEORI**

#### **2.1. Kajian Teori**

##### **2.1.1. Perdagangan Elektronik (*Electronic Commerce*)**

Perdagangan elektronik adalah proses pembelian, penjualan atau perdagangan data, barang atau jasa melalui Internet. <sup>1</sup> *E-commerce* didefinisikan sebagai transaksi komersial yang melibatkan pertukaran nilai yang dilakukan melalui atau menggunakan teknologi digital antar individu (Irawan & Wijaksana, 2020).

*E-Commerce* (*electronic commerce*) merupakan salah satu teknologi yang berkembang pesat pembelian dan penjualan barang dan jasa melalui jaringan elektronik seperti internet. *E-commerce* merupakan suatu cara berbelanja secara online yang memang seiring dengan kehadiran internet dalam kehidupan kita. *E-Commerce* adalah serangkaian teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang dinamis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan masyarakat tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, jasa, dan informasi yang dilakukan secara elektronik. *E-commerce* adalah proses pembelian dan penjualan layanan atau produk antara dua pihak melalui Internet (*Commerce-net*) dan semacam mekanisme bisnis elektronik dengan fokus pada transaksi bisnis berbasis individu menggunakan Internet sebagai media untuk pertukaran dari barang atau jasa baik antara lembaga atau individu dan lembaga (Kasmi & Candra, 2017).

##### **2.1.2. Kualitas**

<sup>1</sup> Kualitas adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari

konsumen (Sari & Wijaksana, 2020). Fitur langsung terkait dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara langsung dengan mengkonsumsi produk yang memiliki karakteristik unggul seperti produk tanpa cacat, keandalan dan sebagainya. Sementara fitur yang menarik terkait dengan kepuasan pelanggan yang diperoleh secara tidak langsung dari mengonsumsi produk.

### 2.1.3. Kualitas Sistem

#### 2.1.3.1. Definisi Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah karakteristik yang diperlukan berdasarkan integritas sistem informasi. Kualitas sistem juga mempengaruhi kualitas sistem informasi itu sendiri. Dalam kualitas sistem, ada proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dan pengguna (Sari & Wijaksana, 2020).

Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (Inggit & Wijaksana, 2020). Dalam konteks berbelanja secara online, kualitas sistem ditandai oleh interaksi antara pelanggan dengan situs web itu sendiri.

#### 2.1.3.2. Indikator Kualitas Sistem

Dalam (Sari & Wijaksana, 2020), dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas sistem mengacu pada penelitian adalah sebagai berikut:

a) Waktu Respon (*Response Time*)

Waktu respon merupakan waktu yang dibutuhkan sistem untuk merespon pengguna untuk menjawab perintah yang dilakukan.

b) Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan penerapan pada suatu perancangan pada komponen sehingga dapat melakukan tugasnya dengan baik dan tanpa kesalahan.

c) Pemeliharaan (*Maintenance*)

Pemeliharaan atau maintainability merupakan suatu usaha yang diperlukan untuk memperbaiki kesalahan pada suatu sistem.

d) Kemudahan Akses (*Eace Of Access*)

Kemudahan akses merupakan ukuran seberapa mudah manusia sebagai pengguna dalam mengakses sistem, sehingga menghasilkan output yang dibutuhkan pengguna.

## 2.1.4. Kualitas Informasi

### 2.1.4.1. Definisi Kualitas Informasi

Kualitas informasi adalah bagaimana informasi lengkap dan jelas disajikan dan dapat mendidik pengguna. Saat membeli suatu produk, kelengkapan informasi menjadi poin utama untuk menjadi dasar bagi konsumen ketika membuat keputusan dalam membeli produk (Amarin & Wijaksana, 2021).

Kualitas informasi adalah titik referensi bagi konsumen untuk memenuhi syarat dan harapan orang yang membutuhkan informasi untuk membuat keputusan.

Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari sistem output yang mengukur kualitas output dari sistem informasi (Irawan & Wijaksana, 2020).

### 2.1.4.2. Indikator Kualitas Informasi

Dalam (Gunawan et al., 2019), indikator pengukuran kualitas informasi sebagai berikut :

a) Kelengkapan (*Completeness*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang dihasilkan lengkap. Informasi lengkap ini diperlukan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan.

b) Relevan (*Relevance*)

Kualitas informasi sistem informasi dikatakan baik jika relevan dengan kebutuhan pengguna atau dengan kata lain informasi memiliki manfaat bagi penggunanya.

c) Akurat (*Accurate*)

Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan bagi pengambilan keputusan penggunanya.

d) Ketepatan Waktu (*Timeliness*)

Informasi yang datang ke penerima tidak boleh terlambat, informasi yang sudah ketinggalan zaman tidak akan memiliki nilai lagi, karena informasi adalah dasar dalam pengambilan keputusan.

e) Penyajian Informasi (*Format*)

Penyajian informasi sistem informasi yang memudahkan pengguna untuk memahami informasi yang disediakan oleh sistem informasi mencerminkan kualitas informasi yang baik.

## 2.1.5. Kualitas Layanan

### 2.1.5.1. Definisi Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang diterima pengguna sistem dari sistem informasi personel TI dan organisasi pendukung (Irawan &

Wijaksana, 2020). Kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen dari tingkat layanan yang diterima dengan yang diharapkan sebelumnya (Inggit & Wijaksana, 2020). Jika layanan diterima atau dirasakan seperti yang diharapkan oleh konsumen, kualitas layanan dirasakan dengan baik dan memuaskan.

Persepsi kualitas layanan akan memengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa depan (Sihotang, 2020). Persepsi kualitas layanan yang baik dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna dan juga secara tidak langsung meningkatkan kinerja perusahaan. Jika layanan yang diterima dan dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan, kualitas layanan dianggap sebagai kualitas yang baik, dan sebaliknya jika kualitas layanan yang diterima dan dirasakan tidak seperti yang diharapkan oleh pelanggan, kualitas layanan adalah dirasakan buruk. Kualitas layanan yang baik dan buruk yang dilihat dari sudut pandang pelanggan, bukan pada penyedia layanan.

#### **2.1.5.2. Indikator Kualitas Layanan**

Dalam (Sari & Wijaksana, 2020), terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan:

a) Jaminan (*Assurance*)

Pengetahuan dan kesopanan penyedia sistem aplikasi dan kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan.

b) Empati (*Empath*)

Komunikasi baik yang terjalin antara penyedia jasa aplikasi sistem informasi dengan pengguna dan perhatian petugas penyedia jasa aplikasi sistem informasi pada pengguna.

c) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Kemauan penyedia sistem aplikasi untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat. Pelayanan yang baik ialah menyangkut sikap dan perilaku mau dan siap untuk memberikan pelayanan.

d) Nyata (*Tangible*)

Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan.

## 2.1.6. Kepuasan Pengguna

### 2.1.6.1. Definisi Kepuasan Pengguna

Kepuasan Pengguna adalah respons pengguna terhadap penggunaan output sistem informasi (Irawan & Wijaksana, 2020). Kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan.

Kepuasan pengguna adalah perasaan puas yang dirasakan oleh pengguna yang menggunakan sistem informasi karena sistem informasi membantu memfasilitasi, menyederhanakan pekerjaan penggunanya di perusahaan sehingga meningkatkan kinerja karyawan (Sihotang, 2020). Jika pengguna sistem informasi puas dan percaya akan sistem informasi, maka mereka akan menggunakan sistem informasi tersebut dalam melaksanakan aktivitasnya.

Dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna mengacu pada evaluasi apakah kinerja sistem informasi baik atau buruk, informasi yang disajikan memadai atau tidak cocok untuk tujuan tersebut, pengguna akan merasa puas

jika harapan Anda terpenuhi. Kepuasan atas sifat sistem informasi akan membawa pada keberhasilan implementasi sistem dengan memberikan dorongan pemakai untuk secara terus menggunakan sistem. Pemakai yang puas atas sifat-sifat sistem informasi akan termotivasi untuk menggunakan sistem informasi, dimana penggunaan ini membawa pada keberhasilan implementasi sistem informasi.

#### **2.1.6.2. Indikator kepuasan pengguna**

Dalam (Sari & Wijaksana, 2020), dimensi pada kepuasan pengguna dalam penelitian sebagai berikut:

a) **Kepuasan informasi**

Pengguna pada sistem informasi tersebut merasa puas terhadap informasi yang diberikan pada sistem informasi tersebut, apabila pengguna merasa percaya terhadap informasi yang diberikan.

b) **Kepuasan menyeluruh**

Pengguna pada sistem informasi tersebut merasa puas terhadap sistem informasi yang disediakan oleh pengembang sistem apabila sistem informasi telah memenuhi kebutuhan sesuai yang pengguna inginkan baik mengenai kualitas sistem, kualitas informasi, maupun kualitas layanannya.

c) **Kunjungan berulang**

Kunjungan berulang akan dilakukan oleh pengguna, apabila pengguna merasa puas dalam menggunakan sistem informasi tersebut.

### **2.1.7. Populasi**

Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas: objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sari & Wijaksana, 2020). Elemen populasi adalah keseluruhan subyek yang akan diukur, yang merupakan unit yang diteliti yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Oscar & Sumirah, 2019).

### **2.1.8. Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sari & Wijaksana, 2020). Teknik sampling merupakan teknik yang dilakukan untuk pengambilan sampel dari populasi. Jenis pengambilan sampel itu sendiri dibagi menjadi dua, diantaranya non-probabilitas sampling.

#### **2.1.8.1. Teknik *Non-Probability Sampling***

*Nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sari & Wijaksana, 2020).

#### **2.1.8.2. Purposive Sampling**

Sampling purposive adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sari & Wijaksana, 2020). Purposive sampling merupakan sebuah metode sampling non-random sampling dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset.



### **2.1.9. Metode Kuantitatif**

Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme, yang digunakan untuk memeriksa dalam populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data adalah kuantitatif/statistik dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sari & Wijaksana, 2020).

### **2.1.10. Penelitian Deskriptif**

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai variabel independen, baik satu atau lebih variabel (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain (Jayusman & Shavab, 2020). Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif dilakukan dengan cara mencari informasi berkaitan dengan gejala yang ada, dijelaskan dengan jelas tujuan yang akan diraih, merencanakan bagaimana melakukan pendekatannya, dan mengumpulkan berbagai macam data sebagai bahan untuk membuat laporan.

### **2.1.11. Skala Likert**

Skala likert ini digunakan dalam pengisian kuesioner (Engkus, 2019). Data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian penulis memprosesnya menjadi bentuk kuantitatif, yaitu dengan menetapkan skor jawaban dari pernyataan yang telah dijawab oleh responden, di mana skor didasarkan pada ketentuan jumlah jawaban. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau Kelompok tentang fenomena sosial.

#### **2.1.12. *Statistical Package For Social Science ( SPSS )***

Aplikasi SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah paket perangkat lunak yang digunakan dalam analisis statistik data (Kusumah, 2018). SPSS adalah program yang banyak digunakan untuk analisis statistik dalam ilmu sosial, khususnya di bidang pendidikan dan penelitian. Namun, karena potensinya, ini juga banyak digunakan oleh periset pasar, periset perawatan kesehatan, organisasi survei, pemerintah dan, terutama, mahasiswa dan dosen ilmu sosial.

#### **2.1.13. Uji Validitas**

Validitas adalah Derajat ketetapan antara data yang terjadi pada objek penelitian dengan daya yang dapat dilaporkan oleh penelitian (Agustian et al., 2019). Dengan demikian data yang valid adalah data "tidak berbeda" antara data yang dilaporkan oleh peneliti dan data aktual terjadi pada objek penelitian. Uji validitas menyatakan bahwa instrumen yang digunakan untuk mendapatkan data dalam penelitian dapat digunakan atau tidak.

#### **2.1.14. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama (Agustian et al., 2019). Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang dirancang dalam bentuk kuesioner dapat diandalkan, suatu alat ukur dapat diandalkan jika alat ukur tersebut digunakan berulang kali akan memberikan hasil yang relatif sama (tidak berbeda jauh).

### **2.1.15. Uji Asumsi Klasik**

Asumsi klasik merupakan persyaratan yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang biasa digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedesitas.

#### **2.1.15.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel gangguan atau residu memiliki distribusi normal (Setiawati, 2021). Seperti diketahui bahwa uji T dan F mengasumsikan bahwa nilai residu mengikuti distribusi normal. Jika asumsi ini dilanggar, uji statistik menjadi tidak valid untuk jumlah sampel kecil.

##### **a) Grafik Histogram**

Pengujian normalitas untuk melihat baik atau tidak adalah dengan melihat histogram yang membandingkan data pengamatan dengan distribusi yang dekat dengan distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan (Rosnaida, 2017).

##### **b) Grafik Normal *Probability Plots***

Grafik normal *probability plot* (p-plot) yaitu membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik (Karjono & Wijaya, 2017).

##### **c) Metode *Monte Carlo***

Uji normalitas dalam data penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Dasar Langkah alternatif lain dari uji normalitas yaitu dengan

menggunakan metode monte carlo dengan menggunakan pengembangan yang sistematis dengan memanfaatkan bilangan acak. Dasar pengambilan keputusan ditentukan jika signifikansi ( $\alpha$ ) < 5% maka data tersebut dikatakan tidak berdistribusi secara normal, sebaliknya jika signifikansi ( $\alpha$ ) > 5% maka data tersebut dikatakan berdistribusi normal (Mustofa & Nurfadillah, 2021). Tujuan dilakukannya monte carlo adalah untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dari data yang telah diuji dari sampel yang bernilai acak atau terlalu ekstrem nilainya.

#### **2.1.15.2. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas adalah untuk melihat ada atau tidak adanya korelasi tinggi antara variabel independen dalam model regresi linier berganda. Jika ada korelasi tinggi antara variabel independen, maka hubungan antara variabel independen dan variabel dependen terganggu. Uji multikolinieritas dilihat dari nilai Tolerance dan VIF (*Variance Inflation Factor*) serta besaran korelasi antar variabel independen (Setiawati, 2021). Suatu model regresi dikatakan dapat dikatakan bebas multikolinieritas jika mempunyai nilai VIF tidak lebih dari 10 dan mempunyai angka tolerance tidak kurang dari 0,10.

#### **2.1.15.3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas adalah untuk melihat apakah ada ketidaksetaraan varian dari satu residual ke pengamatan ke yang lain. Jika varian dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, itu disebut homoskedastisitas (*homoscedasticity*), dan jika varian dari residual satu pengamatan ke yang lain berbeda disebut heteroskedastisitas (*heteroscedasticity*). Untuk mendeteksi ada

atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat melakukan uji glejser (Setiawati, 2021).

**a) Uji *Scatterplots***

Uji heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian *Scatterplots* dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Sinaga & Pandiangan, 2019).

**b) Uji *Glejser***

Penelitian ini menggunakan uji Glejser (*Glejser Test*) dalam menguji ada tidaknya heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* dilakukan dengan meregresikan nilai residual dan nilai absolut terhadap seluruh variabel bebas, jika nilai signifikan  $> 5\%$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Oktaviasari et al., 2018).

**2.1.16. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh antar variable independen dengan variable dependen. Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh antar variable independen dengan variable dependen (Dausat et al., 2021).

**2.1.17. Uji Hipotesis**

Hipotesis adalah jawaban sementara untuk perumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum dirasakan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data (Santosa & Luthfiyyah, 2020).

#### **2.1.17.1. Uji t**

Uji statistik t disebut juga uji parsial. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari masing-masing variabel independen (bebas) dalam menerangkan variabel dependen (terikat) (Dausat et al., 2021).

#### **2.1.17.2. Uji F**

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam modeel mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Dausat et al., 2021). Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Dausat et al., 2021).

#### **2.1.18. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel (Thorfiani & D, 2019). Apabila nilai koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya.

### **2.2. Kajian Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan untuk sebagai acuan atau perbandingan dengan penelitian yang dibuat penulis, dan dapat juga digunakan untuk menghindari kesamaan hasil penelitian

Penelitian yang membahas tentang kepuasan pengguna aplikasi elevenia yang ditulis oleh Andri Irawan, Tri Indra Wijaksana pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia” penelitian tersebut membahas mengenai

pengaruh <sup>1</sup> kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi elevenia, Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini ditentukan menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 120 responden. Teknik pengumpulan data penelitian ini menggunakan kuesioner yang akan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah perbedaan dari lokasi penelitian dan jumlah responden.

Penelitian lain dilakukan oleh <sup>1</sup> Novita Sari, Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olx” yang membahas mengenai <sup>1</sup> kepuasan pengguna aplikasi olx. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kausalitas. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non-probability sampling jenis sampling purposive, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik Analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah perbedaan dari jenis penelitian, lokasi penelitian dan jumlah responden.

Penelitian lain dilakukan oleh Clara Airina Inggit, Tri Indra Wijaksana, S.Sos., M.Si pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Linkaja” yang membahas mengenai <sup>1</sup> kepuasan pengguna aplikasi Linkaja. Penelitian ini menggunakan analisis data dengan analisis kuantitatif dan metode analisis yang digunakan pada penelitian

ini adalah uji Analisis Regresi Berganda. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode non probability sampling jenis purposive sampling, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Sedangkan alat analisis yang digunakan dengan bantuan *SPSS* versi 20. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah perbedaan dari lokasi penelitian, jumlah responden dan versi alat analisis menggunakan bantuan *SPSS* versi 23.

Penelitian lain dilakukan oleh Shanaz Amarin, Tri Indra Wijaksana pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)” yang membahas mengenai menentukan hubungan antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen berdasarkan pengalaman konsumen menggunakan aplikasi Berrybenka di Kota Bandung. Menggunakan analisis metode kuantitatif serta deskriptif dan kausal serta skala Likert dipilih untuk menguji kuesioner penelitian ini yang akan dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan Teknik non-probability sampling, dan purposive sampling. Sampel yang diambil sebesar 150 responden. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah perbedaan dari lokasi penelitian dan jumlah responden.

Penelitian lain juga dilakukan oleh Raden Ayu Syarifa, Riauli Susilawaty pada tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna dalam Menentukan Net Benefit Seller UMKM (Studi Kasus pada Toko Online Shopee Indonesia)” yang membahas mengenai menentukan keuntungan bersih penjual UMKM dengan menggunakan pendekatan



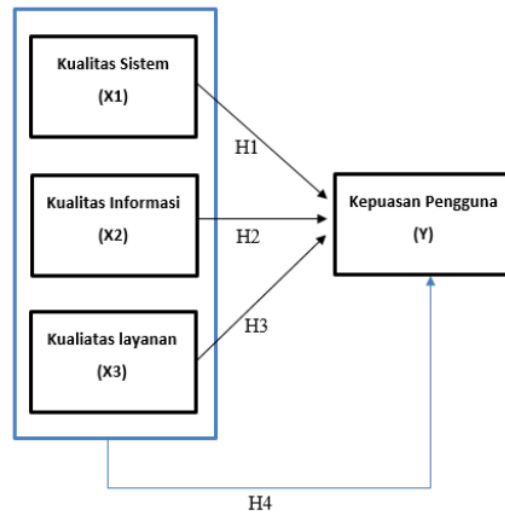
DeLone dan McLean sebagai model untuk mengukur keberhasilan suatu sistem informasi. Pengambilan sampel dilakukan dengan jenis purposive sampling. Sedangkan alat analisis yang digunakan *Structural Equation Modeling* dengan aplikasi *SmartPLS 3.0*. Perbedaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan adalah perbedaan dari teknik analisis, lokasi penelitian, jumlah responden dan versi alat analisis yang digunakan.

### 2.3. Kerangka Berfikir

Dalam Rukmana et al. (2019), Sugiyono menyatakan bahwa, definisi variabel penelitian adalah Variabel penelitian ialah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang telah ditetapkan peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini variabel penelitian dibedakan menjadi variabel bebas dan variabel terikat. Dalam Rukmana et al. (2019), Sugiyono menyatakan bahwa, variabel bebas ialah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat) dan variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Berikut merupakan variabel penelitian yang digunakan, dengan lambang yang digunakan, variabel penelitian dilambangkan untuk mempersingkat penulisan baik dalam tabel, maupun dalam penggambaran. Dalam penelitian ini, yang menjadi variabel bebas adalah:

- a) Kualitas sistem yang dilambangkan dengan  $X_1$
- b) Kualitas informasi yang dilambangkan dengan  $X_2$
- c) Kualitas layanan yang dilambangkan dengan  $X_3$

Sedangkan yang menjadi variabel terikat adalah kepuasan pengguna yang dilambangkan dengan Y.



**Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran**

Keterangan :

- : Pengaruh secara parsial (Individu)
- : Pengaruh secara simultan (Bersama-sama)

#### 2.4. Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Santosa & Luthfiyyah, 2020). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum dirasakan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Hipotesis dirumuskan atas dasar kerangka berfikir yang merupakan jawaban.

Berdasarkan landasan teori serta kajian penelitian yang dijelaskan diatas, maka hipotesis ini adalah :

H1 : Kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit.

H2 : Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit.

H3 : Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit.

H4 : Kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel**

##### **3.1.1. Variabel Penelitian**

Dalam penelitian ini ada dua variabel yang digunakan yaitu variabel independen dan variabel dependen (Oscar & Sumirah, 2019). Berikut penjelasannya :

##### **3.1.1.1. Variabel Dependen**

Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas (Oscar & Sumirah, 2019). Dimana yang menjadi variabel terikat adalah :

- a) Kepuasan pengguna yang dilambangkan dengan Y.

##### **3.1.1.2. Variabel Independen**

Mendefinisikan variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (Oscar & Sumirah, 2019). Dimana yang menjadi variabel bebas adalah :

- a) Kualitas informasi yang dilambangkan dengan X1.
- b) Kualitas sistem yang dilambangkan dengan X2.
- c) Kualitas layanan yang dilambangkan dengan X3.

##### **3.1.2. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan konsep-konsep yang berupa kerangka yang menjadi kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang diamati,

dan dapat diuji kebenarannya (Oscar & Sumirah, 2019). Berikut tabel definisi variabel :

**Tabel 3.1. Definisi Variabel**

Variabel	Definisi	Indikator
Kepuasan pengguna (Y)	Kepuasan Pengguna adalah respons pengguna terhadap penggunaan output sistem informasi, DeLone dan McLean (Irawan & Wijaksana, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kepuasan Informasi</li> <li>b. Kepuasan Menyeluruh</li> <li>c. Kunjungan Berulang</li> </ul>
Kualitas sistem (X1)	Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri dan kualitas informasi diinginkan informasi karakteristik produk, Delone dan McLean (Maryana et al., 2018).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kemudahan akses</li> <li>b. Pemeliharaan</li> <li>c. Keandalan</li> <li>d. Waktu respon</li> </ul>

Lanjutan Tabel 3.1. Definisi Variabel

Variabel	Definisi	Indikator
Kualitas informasi (X2)	Kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem yang mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi, Delone dan McLean (Irawan & Wijaksana, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kelengkapan</li> <li>b. Relevan</li> <li>c. Akurat</li> <li>d. Ketepatan waktu</li> <li>e. Penyajian informasi</li> </ul>
Kualitas layanan (X3)	kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personil, Delone dan McLean (Irawan & Wijaksana, 2020).	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Jaminan</li> <li>b. Nyata</li> <li>c. Daya tanggap</li> <li>d. Empati</li> </ul>

### 3.2. Teknik dan Pendekatan Penelitian

Ditinjau dari jenis datanya pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian berdasarkan filosofi positivisme, yang digunakan untuk memeriksa dalam populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data adalah kuantitatif/statistik dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sari & Wijaksana, 2020).

Teknik penelitian yang digunakan adalah analisis statistik deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk menentukan nilai variabel independen, baik satu atau lebih variabel (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain (Jayusman & Shavab, 2020).

### **3.3. Tempat dan Waktu Penelitian**

#### **3.3.1. Tempat Penelitian**

Penelitian akan dilakukan di *e-commerce CV. Agro Bibit*, beralamat di Desa Juwet, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur. Alasan memilih tempat ini karena peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna di *e-commerce CV. Agro Bibit*.

#### **3.3.2. Waktu Penelitian**

Dalam penelitian ini, waktu penelitian berdasarkan pada batas waktu yang ditentukan. Adapun penelitian dilakukan selama tiga bulan terhitung mulai bulan April sampai dengan Juni 2022. Waktu tiga bulan tersebut digunakan untuk berbagai kegiatan penelitian.

### **3.4. Populasi dan Sampel**

<sup>4</sup> Dalam penelitian ini populasi yang digunakan adalah semua orang yang telah menggunakan *e-commerce CV. Agro Bibit*. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling dengan teknik Purposive Sampling yaitu responden yang sudah pernah menggunakan *e-commerce CV. Agro Bibit*

untuk mendapatkan sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah 110 responden. Pertimbangan yang dimaksud peneliti adalah :

- a) Pengguna yang pernah mengunjungi *e-commerce* CV. Agro Bibit.
- b) Pengguna yang belum/pernah bertransaksi di *e-commerce* CV. Agro Bibit.

### 3.5. Alur Penelitian



Gambar 3.1. Flowchart Alur Penelitian

Pada tahap perencanaan awal penulis akan menganalisa permasalahan pada *e-commerce* Cv. Agrobibit, selanjutnya penulis akan menentukan batasan masalah, selanjutnya penulis akan menyebarkan kuesioner dan pengumpulan data kuesioner, kemudian penulis akan mengolah dan menganalisis data, Setelah itu tahap terakhir yaitu membuat kesimpulan dari hasil analisis data.

### 3.6. Jenis Data

Jika dilihat dari sumbernya maka data terbagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder (Oscar & Sumirah, 2019).



### **3.6.1. Data Primer**

Sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sejumlah responden untuk mengetahui kepuasan pengguna di *e-commerce CV. Agro Bibit*.

### **3.6.2. Data Sekunder**

Sumber data yang diperoleh dari sumber tertulis seperti kajian ilmiah, literature, dan lain sebagainya.

## **3.7. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian**

### **3.7.1. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah :

#### **3.7.1.1. Kuesioner (Angket)**

Menyebarkan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya disebut kuesioner (Oscar & Sumirah, 2019). Responden dalam objek penelitian ini yaitu pengguna *e-commerce CV. Agro Bibit*.

#### **3.7.1.2. Studi Kepustakaan**

Data yang diperoleh dengan cara membaca literature, buku-buku dan semua yang berhubungan dengan penelitian disebut studi kepustakaan (Oscar & Sumirah, 2019).

### 3.7.2. Instrumen Penelitian

Instrumen dalam penelitian ini menggunakan metode angket yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu kuesioner yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih. Penggunaan kuesioner diharapkan akan memudahkan bagi responden dalam memberikan jawaban karena alternatif jawaban sudah disediakan dan hanya membutuhkan waktu yang singkat dalam menjawabnya. Setiap item soal disediakan 5 jawaban. Sehingga nantinya responden hanya tinggal memberikan tanda centang, check list pada kolom pilihan jawaban yang telah disediakan dalam kuesioner atau angket tersebut.

Dalam tujuan analisis, sistematis pemberian jawaban dari responden dengan pemberian skor pada masing-masing pertanyaan yang terbagi dalam beberapa kategori, yaitu:

Sangat Setuju (SS)	= skor 5
Setuju (S)	= skor 4
Netral (N)	= skor 3
Tidak Setuju (TS)	= skor 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	= skor 1

**Tabel 3.2. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian**

Variabel	Indikator	Jumlah Pertanyaan kuisisioner
Kualitas sistem (X1)	a. Kemudahan akses	1
	b. Pemeliharaan	1
	c. Keandalan	2
	d. Waktu respon	1
Kualitas informasi (X2)	a. Kelengkapan	1
	b. Relevan	1
	c. Akurat	1
	d. Ketepatan waktu	1
	e. Penyajian informasi	1
Kualitas pelayanan (X3)	a. Jaminan	1
	b. Nyata	1
	c. Daya tanggap	1
	d. Empati	2
Kepuasan pengguna (Y)	a. Kepuasan Informasi	1
	b. Kepuasan Menyeluruh	1
	c. Kunjungan Berulang	1
Total Pertanyaan Kuisisioner		18

Dalam penelitian ini instrumen penelitian akan diuji menggunakan validitas dan reliabilitas sebagai pengukuran instrumen yang akan diuji. Sistematis uji validitas dan reliabilitas akan di jelaskan sebagai berikut :

### 3.7.2.1. Uji Validitas

Uji validitas merupakan instrumen yang digunakan untuk mendapatkan informasi dalam penelitian dapat digunakan atau tidak (Agustian et al., 2019). Dengan uji validitas instrumen dalam penelitian ini menggunakan *content validity* yang dapat menggambarkan kesesuaian sebuah pengukur data dengan apa yang diukur dengan menggunakan program *SPSS* versi 23. Dalam (Saputra et al., 2022), adapun kriteria penilaian uji validitas sebagai berikut :

- a) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$  , maka dapat dikatakan kuesioner tersebut valid.
- b) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$  , maka dapat dikatakan kuesioner tidak valid.

**Tabel 3.3. Variabel Pengujian Validitas**

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kualitas Sistem (X1)	X1.1	Sistem <i>e-commerce</i> dapat diakses dengan mudah
	X1.2	Desain tampilan pada sistem <i>e-commerce</i> memudahkan pengguna
	X1.3	Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi
	X1.4	Sistem <i>e-commerce</i> dapat dijalankan pada perangkat lain selain perangkat yang digunakan saat ini
	X1.5	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem

Lanjutan Tabel 3.3. Variabel Pengujian Validitas

Variabel	Indikator	Pernyataan
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	Sistem <i>e-commerce</i> memberikan informasi yang akurat.
	X2.2	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh <i>e-commerce</i> tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna.
	X2.3	Kemudahan pengguna memperoleh informasi
	X2.4	Kemudahan dalam melakukan transaksi di <i>e-commerce</i> .
	X2.5	Informasi yang dihasilkan sistem informasi memberikan manfaat bagi pengguna.
Kualitas Layanan (X3)	X3.1	respon yang tanggap terhadap permasalahan pengguna.
	X3.2	memudahkan pengguna dalam berkomunikasi.
	X3.3	navigasi pada sistem <i>e-commerce</i> sederhana.
	X3.4	pengguna didukung berbagai fitur yang memudahkan transaksi.
	X3.5	keamanan data pengguna pada sistem terjamin.
Kepuasan pengguna (Y)	Y1.1	Kesediaan pengguna untuk merekomendasikan <i>e-commerce</i> kepada orang lain.
	Y1.2	Pengguna tidak menyesal menggunakan <i>e-commerce</i> .
	Y1.3	Penggunaan <i>e-commerce</i> merupakan pengalaman yang menyenangkan.

Adapun variasi jawaban responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 3.4. Hasil Pengujian Validitas**

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	keterangan
Kualitas Sistem (X1)	X1.1	0,712	0,1857	Valid
	X1.2	0,681	0,1857	Valid
	X1.3	0,718	0,1857	Valid
	X1.4	0,782	0,1857	Valid
	X1.5	0,629	0,1857	Valid
Kualitas Informasi (X2)	X2.1	0,710	0,1857	Valid
	X2.2	0,723	0,1857	Valid
	X2.3	0,750	0,1857	Valid
	X2.4	0,682	0,1857	Valid
	X2.5	0,802	0,1857	Valid
Kualitas pelayanan (X3)	X3.1	0,734	0,1857	Valid
	X3.2	0,797	0,1857	Valid
	X3.3	0,755	0,1857	Valid
	X3.4	0,648	0,1857	Valid
	X3.5	0,741	0,1857	Valid
Kepuasan pengguna (Y)	Y1.1	0,786	0,1857	Valid
	Y1.2	0,842	0,1857	Valid
	Y1.3	0,834	0,1857	Valid

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan tingkat validitas dari instrumen yang digunakan cukup bagus. Nilai  $r$  hitung semua item pernyataan di atas lebih dari  $r$  tabel (0,1857). Dengan demikian seluruh item pernyataan pada instrumen penelitian dinyatakan valid.

### 3.7.2.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh hasil pengukuran tetap konsisten apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur sama (Agustian et al., 2019). Untuk melihat andal tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistika, yaitu melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar ( $>$ ) dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut andal (reliabel) (Saputra et al., 2022). Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butiran pertanyaan variabel yang dilakukan pengujian dengan program SPSS 23.

**Tabel 3.5. Hasil Pengujian Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's alpha	Alpha kritis	keterangan
1	Kualitas sistem (X1)	0,737	0,60	Reliabel
2	Kualitas informasi (X2)	0,753	0,60	Reliabel
3	Kualitas layanan (X3)	0,778	0,60	Reliabel
4	Kepuasan pengguna (Y)	0,753	0,60	Reliabel

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Seperti yang terlihat pada table diatas, semua pernyataan pada kuesioner dinilai reliabel karena nilai cronbach's alpha pada setiap variable  $>$  0,6.

### **3.8. Teknik Analisis Data**

Agar data yang dikumpulkan dapat bermanfaat bagi semuanya, maka harus diolah dengan benar dan dianalisis terlebih dahulu sehingga akan dapat menghasilkan pengambilan keputusan yang tepat. Tujuan dari metode analisis data adalah untuk menginterpretasikan dan menarik kesimpulan dari sejumlah data yang terkumpul. Dalam menganalisa data yang diperoleh, maka dipergunakan alat analisa data sebagai berikut :

#### **3.8.1. Uji Asumsi Klasik**

##### **3.8.1.1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model variabel terikat, variabel bebas atau keduanya mempunyai regresi distribusi normal atau tidak. Uji normalitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kolmogorov-Smirnov test yang nantinya akan diolah dengan bantuan *SPSS* versi 23, kemudian alat uji statistik parametrik dapat digunakan bila asumsi data sampel berdistribusi normal terpenuhi.

Langkah alternatif lain dari uji normalitas yaitu dengan menggunakan metode *monte carlo* dengan menggunakan pengembangan yang sistematis dengan memanfaatkan bilangan acak, tujuan dilakukannya *monte carlo* adalah untuk melihat data berdistribusi normal atau tidak dari data yang telah diuji dari sampel yang bernilai acak atau terlalu ekstrem nilainya (Mustofa & Nurfadillah, 2021). Dasar pengambilan keputusan bisa dilakukan berdasarkan probabilitas (*Asymptotik Significance*), yaitu jika Probabilitas  $> 0,05$  maka distribusi dari



populasi adalah normal dan sebaliknya, jika Probabilitas  $< 0,05$  maka populasi tidak berdistribusi normal (Saputra et al., 2022).

Pengujian normalitas untuk melihat baik atau tidak adalah dengan melihat histogram yang membandingkan data pengamatan dengan distribusi yang dekat dengan distribusi normal. Data yang baik adalah data yang mempunyai pola seperti distribusi normal, yakni distribusi data tersebut tidak menceng ke kiri atau menceng ke kanan (Rosnaida, 2017).

Pada pengujian normalitas untuk melihat baik atau tidak adalah dengan melihat grafik normal *probability plot (p-plot)*. Grafik normal *probability plot (p-plot)* yaitu membandingkan distribusi kumulatif dari distribusi normal dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik (Karjono & Wijaya, 2017).

### **3.8.1.2. Uji Multikolinieritas**

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi antar variabel bebas (independen). Dalam (Saputra et al., 2022), ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dideteksi sebagai berikut :

- a) Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $< 10$  dan toleransi  $> 0,1$  berarti tidak ada masalah multikolinieritas.
- b) Jika nilai VIF (*Variance Inflation Factor*)  $> 10$  dan toleransi  $< 0,1$  berarti ada masalah multikolinieritas.

### 3.8.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamatan lain. Jika *variance* dari satu pengamat ke pengamatan lain tetap disebut homoskedastisitas dan jika berbeda disebut heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas yaitu dengan pengujian Scatterplots dimana dilakukan dengan cara melihat titik-titik pola pada grafik menyebar secara acak dan tidak berbentuk pola pada grafik maka dinyatakan telah tidak terjadi masalah heteroskedastisitas (Sinaga & Pandiangan, 2019).

Penelitian ini menggunakan uji Glejser (Glejser Test) dalam menguji ada tidaknya heteroskedastisitas. Pengujian heteroskedastisitas dengan uji Glejser dilakukan dengan meregresikan nilai residual dan nilai absolut terhadap seluruh variabel bebas, jika nilai signifikan  $> 5\%$  maka tidak terjadi heteroskedastisitas (Oktaviasari et al., 2018).

## 3.9. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengukur seberapa jauh pengaruh antar variable independen dengan variable dependen. Dalam (Dausat et al., 2021), dengan analisa menggunakan regresi linier berganda maka dapat dirumuskan sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \beta X_3 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Variabel Kepuasan Pengguna

$a$  = Konstanta

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$  = Koefisien regresi variabel independen

X1 = Variabel Kualitas Sistem

X2 = Variabel Kualitas Informasi

X3 = Variabel Kualitas Layanan

$\epsilon$  = Kesalahan Pengganggu

### 3.10. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Dalam (Irawan & Wijaksana, 2020), besarnya hasil koefisien determinasi dapat dihitung dengan persamaan berikut :

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

### 3.11. Uji Hipotesis

#### 3.11.1. Uji F (Simultan)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam modeel mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Dausat et al., 2021). Uji F digunakan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen (Dausat et al., 2021). Kriteria pengujian yang digunakan adalah jika *probability value* (p value) < 0,05 maka  $H_a$  diterima jika p value > 0,05 maka  $H_a$  ditolak.

### 3.11.2. Uji t (Parsial)

Uji statistik t disebut juga uji parsial. Uji t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari masing-masing variabel independen (bebas) dalam menerangkan variabel dependen (terikat) (Dausat et al., 2021). Sebagai dasar pengambilan keputusan kriteria yang digunakan adalah jika *probability Value* (p value)  $<0,05$  maka  $H_a$  diterima dan jika p value  $> 0,05$  maka  $H_a$  ditolak.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Gambaran Umum Subyek Penelitian**

##### **4.1.1. Profil Usaha**

*E-commerce CV. Agro Bibit* dibuat pada tahun 2017 terletak didesa juwet, kecamatan ngronggot, kabupaten nganjuk. *E-commerce* ini digunakan sebagai penjualan berbagai macam bibit tanaman. *E-commerce* ini untuk memudahkan transaksi jual beli bibit tanaman secara online. *E-commerce* ini sebagai penghubung antara penjual dengan pembeli. Pembeli akan lebih mudah mendapatkan penjual dengan cara mengakses *e-commerce* yang ada. Dengan begitu, kebutuhan para pembeli pun bisa cepat didapatkan meski hanya melakukan transaksi secara online.

*E-commerce CV. Agro Bibit* menyediakan berbagai macam-macam tanaman diantaranya : biji jabon, biji sengon, biji jati, biji agar -agar, biji mahoni, biji gambelina, biji trembesi, biji durian, biji mangga, biji longan, anggur, rambutan, dll. Jenis tanaman yang diproduksi.

##### **4.1.1.1. Visi dan Misi**

Cv. Agro bibit mempunyai visi dan misi mengajak masyarakat luas untuk turut bersama-sama menyelamatkan bumi dari ancaman “Global Warming” yang saat ini dampaknya sudah sangat terasa dalam kehidupan kita sehari-hari. bibit-bibit yang di tanam hari ini akan dapat memberi banyak manfaat dan kesejahteraan bagi semua orang. Dengan menanam banyak pohon berarti ikut

membangun kesadaran lingkungan lewat investasi hijau (*green investing*) yang secara tidak langsung membangun masyarakat yang visioner dan mandiri. *E-commerce* CV. Agro Bibit berusaha memberikan yang terbaik dengan bekal pengalaman kurang lebih 15 tahun berprofesi dibidang ini dan siap memberi kepuasan pada pelanggan. Sekarang bibit-bibit disini sudah tumbuh menghijaukan banyak hutan di Indonesia.

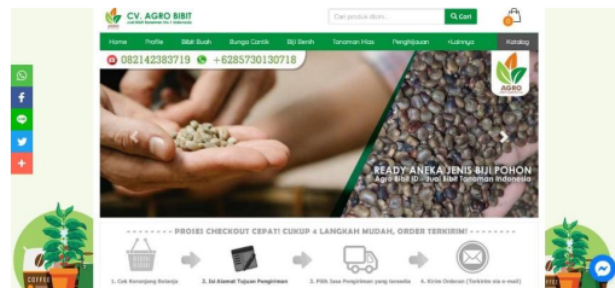
#### 4.1.1.2. Tampilan Marketplace

Dalam marketplace terdapat menu tampilan antara lain yaitu menu home, profil, katalog, produk, keranjang belanja, checkout dan pembayaran, interaksi dengan penjual, diantaranya sebagai berikut :

##### a) Menu *Home*

Dalam menu home terdapat informasi untuk mulai melakukan transaksi.

Menu home juga menampilkan cara pemesanan pada e-commerce.



**Gambar 4.1. Menu Home**

### b) Menu Profil

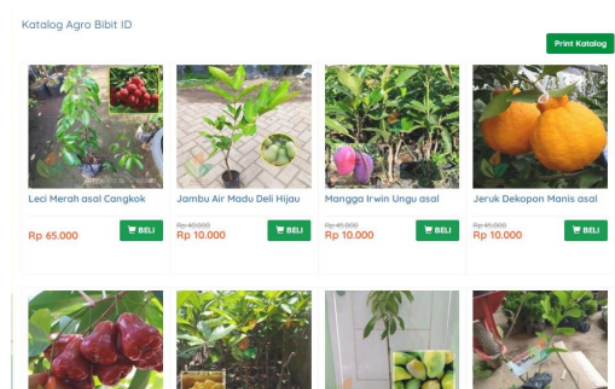
Dalam menu profil terdapat susunan struktur organisasi jabatan. Menu profil juga menampilkan sejarah perusahaan CV. Agro Bibit.



Gambar 4.2. Menu Profil

### c) Menu Katalog

Dalam menu katalog terdapat berbagai macam produk yang ditampilkan sebagai pilihan pembelian untuk pengguna. Mulai dari bibit ,biji dan pupuk tanaman.



Gambar 4.3. Menu Katalog

#### d) Menu Produk

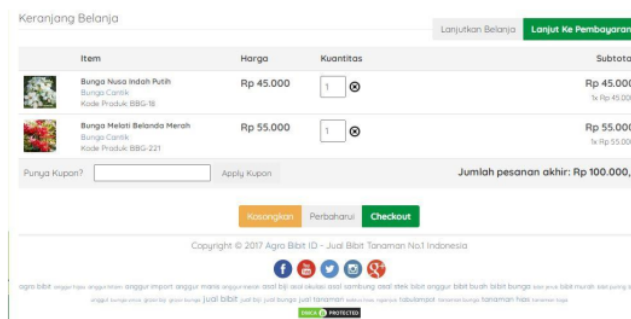
Dalam tampilan produk terdapat informasi produk yang dijual. Adapun yang ditampilkan meliputi harga serta deskripsi singkat mengenai produk.



**Gambar 4.4. Menu Produk**

#### e) Keranjang Belanja

Untuk memudahkan pengguna saat membeli commerce juga menyediakan menu keranjang belanja. Menu keranjang belanja mampu menyimpan produk yang dipilih serta bisa dikirim dalam 1 paket pengiriman.



**Gambar 4.5. Menu Keranjang Belanja**



#### f) Menu Checkout dan Pembayaran

Menu checkout dan pembayaran muncul setelah melanjutkan di menu keranjang belanja. Dalam menu checkout dan pembayaran harus mengisi identitas diri bagi yang belum registrasi dan bagi yang sudah registrasi bisa langsung memilih metode pembayaran.

Gambar 4.6. Menu Checkout dan Pembayaran

#### g) Menu Interaksi Penjual dan Pembeli

Menu interaksi penjual dan pembeli merupakan fitur untuk memudahkan pembeli untuk berinteraksi dengan penjual. Dalam menu interaksi penjual dan pembeli menyediakan komunikasi melalui platform messenger, whatsapp, dan line.



Gambar 4.7. Menu Interaksi Penjual dan Pembeli

#### 4.1.1.3. Proses Transaksi



**Gambar 4.8. Flowchart Proses Transaksi**

Calon pembeli login ke dalam marketplace terlebih dahulu kemudian mengetikkan nama barang yang akan dicari pada menu pencarian. Setelah menemukan barang yang diinginkan, pelanggan memilih barang tersebut dan memasukkan ke dalam keranjang. setelah itu jika sudah setuju, pelanggan dapat memilih menu checkout, kemudian pelanggan dapat melanjutkan menuliskan nama, alamat tujuan dan memilih metode pembayaran. kemudian pelanggan dapat melakukan konfirmasi. dan setelah dikonfirmasi oleh admin penjual, barang tersebut dikemas, kemudian akan dikirimkan oleh kurir hingga sampai ke tempat atau alamat tujuan pembeli.

#### 4.1.2. Deskripsi Responden Penelitian

##### 4.1.2.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan dari jenis kelamin, pengguna dibagi menjadi dua yaitu laki-laki dan perempuan. Adapun jumlah pengguna dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase
Laki-laki	53	48,2%
Perempuan	57	51,8%
total	110	100%

Sumber : Lampiran 3, *Output SPSS 23, 2022*

Dapat diketahui dari tabel 4.1 diatas hasil koesioner yang disebar ditemukan bahwa pengguna perempuan lebih dominan dari pada pengguna laki-laki. Dari hasil mengolah data dapat dilihat bahwa pengguna yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 57 orang dengan persentase 51,8%, sedangkan pengguna yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 53 orang dengan persentase 48,2%.

##### 4.1.2.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Responden penelitian dalam hal ini adalah pengguna yang pernah mengunjungi di *e-commerce CV. Agro Bibit*, responden penelitian dapat diperjelas lagi dengan membedakan usia responden penelitian yang didapat dari hasil penelitian yang maksimal.

**Tabel 4.2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah Responden	Persentase
17-21	44	40,0%
22-28	61	55,5%
29-35	5	4,5%
Total	110	100%

Sumber : Lampiran 3, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan tabel 4.2 diketahui mayoritas pengguna yang mengunjungi *e-commerce CV. Agro Bibit* berusia 22-28 tahun dengan persentase 55,5%.

#### 4.1.3. Deskripsi Data Variabel

Deskripsi data variabel bebas yaitu kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3), dan deskripsi data variabel terikat yaitu kepuasan pengguna (Y).

##### 4.1.3.1. Variabel Kualitas Sistem

Pada variabel kualitas sistem, penilai dilakukan dengan 5 indikator sebagai berikut :

**Tabel 4.3. Indikator Variabel Kualitas Sistem**

No	Indikator Kualitas Sistem (X1)	Pernyataan
1	X1.1	Sistem <i>e-commerce</i> dapat diakses dengan mudah
2	X1.2	Desain tampilan pada sistem <i>e-commerce</i> memudahkan pengguna
3	X1.3	Respon sistem cepat terhadap permintaan akan informasi
4	X1.4	Sistem <i>e-commerce</i> dapat dijalankan pada perangkat lain selain perangkat yang digunakan saat ini
5	X1.5	Pengguna tidak khawatir terhadap keamanan data yang tersimpan dalam sistem

Adapun variasi jawaban responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.4. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sistem**

No	No Butir	STS		TS		N		S		SS		Total	Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X1.1	2	1,8	0	0	11	10,0	43	39,1	54	49,1	477	4,34
2	X1.2	0	0	3	2,7	13	11,8	52	47,3	42	38,2	463	4,21
3	X1.3	0	0	1	0,9	36	32,7	44	40,0	29	26,4	431	3,92
4	X1.4	1	0,9	1	0,9	20	18,2	52	47,3	36	32,7	451	4,10
5	X1.5	2	1,8	8	7,3	36	32,7	38	34,5	26	23,6	408	3,71

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan tabel 4.4 disimpulkan bahwa, persentase jawaban responden terhadap indikator X1.1 jawaban terbesar sebanyak 49,1% responden memberikan penilaian sangat setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian tidak setuju. Nilai mean pada indikator X1.1 sebanyak 4,34.

Pada indikator X1.2 persentase jawaban terbesar sebanyak 47,3% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X1.2 sebanyak 4,21.

Pada indikator X1.3 persentase jawaban terbesar sebanyak 40% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X1.3 sebanyak 3,92.

Pada indikator X1.4 persentase jawaban terbesar sebanyak 47,3% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0,9%

responden memberikan penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X1.4 sebanyak 4,10.

Pada indikator X1.5 persentase jawaban terbesar sebanyak 34,5% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 1,8% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X1.5 sebanyak 3,71.

#### 4.1.3.2. Variabel Kualitas Informasi

Pada variabel kualitas informasi, penilai dilakukan dengan 5 indikator, sebagai berikut :

**Tabel 4.5. Indikator Variabel Kualitas Informasi**

No	Indikator Kualitas Informasi (X2)	Pernyataan
1	X2.1	Sistem <i>e-commerce</i> memberikan informasi yang akurat.
2	X2.2	Penyajian atau format informasi yang disediakan oleh <i>e-commerce</i> tidak rumit ketika digunakan oleh pengguna.
3	X2.3	Kemudahan pengguna memperoleh informasi
4	X2.4	Kemudahan dalam melakukan transaksi di <i>e-commerce</i> .
5	X2.5	Informasi yang dihasilkan sistem informasi memberikan manfaat bagi pengguna.

Adapun variasi jawaban responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.6. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Informasi**

No	No Butir	STS		TS		N		S		SS		Total	Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X2.1	0	0	1	0,9	31	28,2	51	46,4	27	24,5	434	3,95
2	X2.2	1	0,9	2	1,8	20	18,2	59	53,6	28	25,5	441	4,01
3	X2.3	1	0,9	3	2,7	16	14,5	56	50,9	34	30,9	449	4,08
4	X2.4	2	1,8	3	2,7	21	19,1	57	51,8	27	24,5	434	3,95
5	X2.5	0	0	3	2,7	18	16,4	57	51,8	32	29,1	448	4,07

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23*, 2022

Berdasarkan tabel 4.6 disimpulkan bahwa, persentase jawaban responden terhadap indikator X2.1 persentase jawaban terbesar sebanyak 46,4% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X2.1 sebanyak 3,95.

Pada indikator X2.2 persentase jawaban terbesar sebanyak 53,6% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0,9% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X2.2 sebanyak 4,01.

Pada indikator X2.3 persentase jawaban terbesar sebanyak 50,9% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0,9% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X2.3 sebanyak 4,08.

Pada indikator X2.4 persentase jawaban terbesar sebanyak 51,8% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 1,8% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X2.4 sebanyak 3,95.

Pada indikator X2.5 persentase jawaban terbesar sebanyak 51,8% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X2.5 sebanyak 4,07.

#### 4.1.3.3. Variabel Kualitas Layanan

Pada variabel kualitas informasi, penilai dilakukan dengan 5 indikator, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 4.7. Indikator Variabel Kualitas Layanan**

No	Indikator Kualitas Layanan (X3)	Pernyataan
1	X3.1	respon yang tanggap terhadap permasalahan pengguna.
2	X3.2	memudahkan pengguna dalam berkomunikasi.
3	X3.3	navigasi pada sistem <i>e-commerce</i> sederhana.
4	X3.4	pengguna didukung berbagai fitur yang memudahkan transaksi.
5	X3.5	keamanan data pengguna pada sistem terjamin.



Adapun variasi jawaban responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.8. Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan**

No	No Butir	STS		TS		N		S		SS		Total	Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X3.1	1	0,9	4	3,6	35	31,8	48	43,6	22	20,0	416	3,78
2	X3.2	0	0	7	6,4	20	18,2	56	50,9	27	24,5	433	3,94
3	X3.3	0	0	3	2,7	29	26,4	50	45,5	28	25,5	433	3,94
4	X3.4	0	0	0	0	22	20,0	65	59,1	23	20,9	441	4,01
5	X3.5	0	0	6	5,5	34	30,9	49	44,5	21	19,1	415	3,77

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan tabel 4.8 disimpulkan bahwa, persentase jawaban responden terhadap indikator X3.1 persentase jawaban terbesar sebanyak 43,6% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0,9% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X3.1 sebanyak 3,78.

Pada indikator X3.2 persentase jawaban terbesar sebanyak 50,9% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X3.2 sebanyak 3,94.

Pada indikator X3.3 persentase jawaban terbesar sebanyak 45,5% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X3.3 sebanyak 3,94.

Pada indikator X3.4 persentase jawaban terbesar sebanyak 59,1% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0%

responden memberikan penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X3.4 sebanyak 4,01.

Pada indikator X3.5 persentase jawaban terbesar sebanyak 44,5% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator X3.5 sebanyak 3,77.

#### 4.1.3.4. Variabel Kepuasan Pengguna

Pada variabel kepuasan pengguna, penilai dilakukan dengan 3 indikator, diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 4.9. Indikator Variabel Kepuasan Pengguna**

No	Indikator Kepuasan Pengguna (Y)	Pernyataan
1	Y1.1	Kesediaan pengguna untuk merekomendasikan <i>e-commerce</i> kepada orang lain.
2	Y1.2	Pengguna tidak menyesal menggunakan <i>e-commerce</i> .
3	Y1.3	Penggunaan <i>e-commerce</i> merupakan pengalaman yang menyenangkan.

Adapun variasi jawaban responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.10. Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Pengguna**

No	No Butir	STS		TS		N		S		SS		Total	Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Y1.1	1	0,9	6	5,5	26	23,6	52	47,3	25	22,7	424	3,85
2	Y1.2	1	0,9	3	1,8	26	23,6	56	50,9	25	22,7	432	3,93
3	Y1.3	0	0	3	2,7	20	18,2	51	46,4	36	32,7	450	4,09

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan tabel 4.10 di atas disimpulkan bahwa, persentase jawaban responden terhadap indikator Y1.1 persentase jawaban terbesar sebanyak 47,3% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0,9% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator Y1.1 sebanyak 3,85.

Pada indikator Y1.2 persentase jawaban terbesar sebanyak 50,9% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0,9% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada pernyataan Y1.2 sebanyak 3,93.

Pada indikator Y1.3 persentase jawaban terbesar sebanyak 46,4% responden memberikan penilaian setuju. persentase jawaban terkecil sebanyak 0% responden memberikan penilaian sangat tidak setuju. Nilai mean pada indikator Y1.3 sebanyak 4,09.

#### **4.2. Analisis Data**

Analisis statistik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengujian statistik bantuan *software statistic product and service solution (SPSS)* versi 23. Analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Adapun langkah-langkahnya sebagai berikut :

##### **4.2.1. Uji Asumsi Klasik**

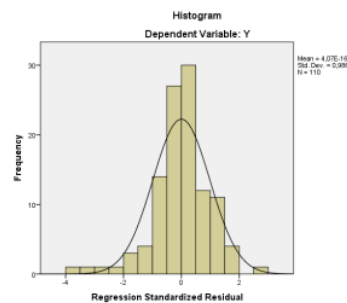
Asumsi klasik merupakan persyaratan yang harus dipenuhi pada analisis regresi berganda. Uji asumsi klasik yang biasa digunakan adalah uji normalitas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedesitas. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

#### 4.2.1.1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan sebagai uji apakah dalam model regresi variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Berdasarkan hasil output SPSS 23 sebagai berikut :

##### a) Analisis Grafik histogram

Dalam Listyawati dan Kristiana (2020), Santoso menyatakan bahwa, Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (*bell shaped*), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan.



**Gambar 4.9. Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram**

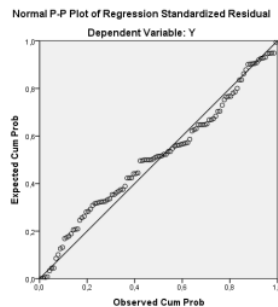
Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Dari gambar 4.9 pada grafik histogram diatas, membentuk lonceng dan tidak condong ke kanan atau ke kiri sehingga grafik histogram tersebut dinyatakan normal.

##### b) Analisis Grafik Normal *Probability Plot*

Deteksi dengan melihat penyebaran data (titik) pada sumbu diagonal dari grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka produk regresi memenuhi asumsi normalitas. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, Jika data menyebar

jauh dari garis diagonal dan tidak mengikuti arah, maka produk regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.



**Gambar 4.10. Hasil Kurva Normalitas Data**

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan tampilan uji normalitas *P-plot* pada gambar 4.10, maka dapat disimpulkan bahwa grafik normal *P-plot* hasilnya menunjukkan pola distribusi normal. Karena plotting data residual menyebar disekitar arah garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dianggap memenuhi syarat normalitas.

#### c) Analisis Statistik Metode *Monte Carlo*

Pendekatan uji normalitas *monte carlo*. Untuk mendeteksi normalitas data dapat dilakukan pula melalui analisis statistik yang salah satunya dapat dilihat melalui pendekatan *monte carlo*, dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka nilai residual berdistribusi normal. Sebaliknya data dikatakan tidak berdistribusi normal, jika nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka nilai residual tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4.11. Hasil uji normalitas monte carlo  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,53512408
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,061
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,037 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	,345 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	Lower Bound Upper Bound
		,333 ,357

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23*, 2022

Dari tabel 4.11 pendekatan uji normalitas *monte carlo sig. (2-tailed)* sebesar  $0,345 > 0,05$ . Berkesimpulan data berdistribusi secara normal, karena nilai *P-Value* yang didapat lebih besar dari 0,05 (tingkat kepercayaan statistik 95% atau 0,05).

#### 4.2.1.2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Model regresi yang baik harusnya tidak terjadi korelasi antara variabel bebas (independen). Ada atau tidaknya multikolinieritas di dalam model regresi dapat dideteksi bila nilai *VIF (Variance Inflation Factor)*  $< 10$  dan toleransi  $> 0,1$  berarti tidak ada masalah multikolinieritas.

**Tabel 4.12. Hasil Uji Multikolinieritas**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	2,362	1,198		1,971	,051		
Kualitas sistem	,015	,068	,021	,216	,829	,583	1,715
Kualitas informasi	,211	,079	,303	2,677	,009	,435	2,298
Kualitas layanan	,257	,076	,373	3,399	,001	,464	2,153

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna  
Sumber : Lampiran 2, Output SPSS 23, 2022

Berdasarkan tabel 4.12 dapat disimpulkan bahwa, diketahui bahwa nilai *VIF* variabel X1 adalah  $1,715 < 10$  dan nilai *tolerance value*  $0,583 > 0,1$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas. Diketahui bahwa nilai *VIF* variabel X2 adalah  $2,298 < 10$  dan nilai *tolerance value*  $0,435 > 0,1$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas. Diketahui bahwa nilai *VIF* variabel X3 adalah  $2,153 < 10$  dan nilai *tolerance value*  $0,464 > 0,1$  maka data tersebut tidak terjadi multikolinieritas.

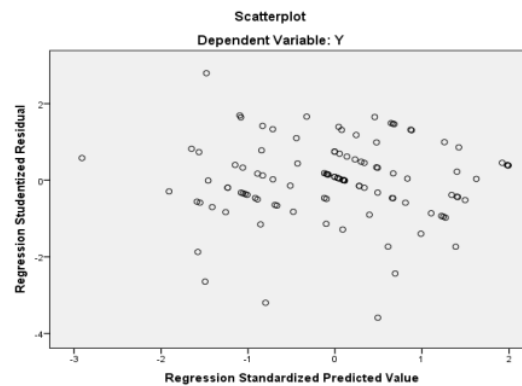
#### 4.2.1.3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamatan lain. Dasar pengambilan keputusan uji ini ada 2 cara yaitu dengan metode *scatterplots* dan diperkuat dengan metode *glejser*.

##### a) Uji Heteroskedastisitas Metode *Scatterplots*

Dasar pengambilan keputusan uji ini yakni jika ada pola tertentu, seperti titik yang ada membentuk pola tertentu teratur (bergelombang, melebur kemudian menyempit), maka mengindikasikan telah terjadi

heterokedastisitas, sebaliknya jika tidak ada yang jelas, serta titik titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



**Gambar 4.11. Hasil Uji Scatterplot**  
Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan gambar 4.11 yang ditunjukkan oleh grafik *scatterplot* terlihat bahwa titik-titik menyebar secara acak serta tersebar baik di atas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y. dan hal ini menunjukkan bahwa model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini berarti dalam model regresi tidak terjadi ketidak samaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain.

#### **b) Uji Heteroskedastisitas Metode Glejser**

Dasar pengambilan keputusan uji ini adalah jika nilai signifikansi (*Sig*) antara variabel independen dengan absolut residual lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



**Tabel 4.13. Hasil Uji Glejser  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,150	,814		1,413	,161
kualitas sistem	,068	,046	,185	1,472	,144
kualitas informasi	-,074	,053	-,201	-1,382	,170
kualitas pelayanan	,003	,051	,009	,067	,947

a. Dependent Variable: Abs\_Res

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Berdasarkan tabel 4.13 diketahui bahwa nilai *Sig.* variabel X1 adalah 0,144 > 0,05. Maka data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Diketahui bahwa nilai *Sig.* variabel X2 adalah 0,170 > 0,05. Maka data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas. Diketahui bahwa nilai *Sig.* variabel X3 adalah 0,947 > 0,05, maka data tersebut tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### 4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

**Tabel 4.14. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,362	1,198		1,971	,051
Kualitas sistem	,015	,068	,021	,216	,829
Kualitas informasi	,211	,079	,303	2,677	,009
Kualitas layanan	,257	,076	,373	3,399	,001

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Dari tabel 4.14 dapat diketahui model persamaan regresi dengan rumus sebagai berikut :

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

$$Y = 2,362 + 0,015X_1 + 0,211X_2 + 0,257X_3$$

**Konstanta = 2,362**

Jika variabel kualitas kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) = 0, maka kepuasan pengguna (Y) akan menjadi 2,362.

**Koefisien X1 = 0,015**

Setiap penambahan 1 satuan kualitas sistem (X1) dengan kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan (X3) tetap atau tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,015. sebaliknya, jika kualitas sistem (X1) turun satuan 1 dengan kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan (X3) tetap dan tidak berubah, maka akan menurunkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,015.

**Koefisien X2 = 0,211**

Setiap penambahan 1 satuan kualitas informasi (X2) dengan kualitas sistem (X1) dan kualitas layanan (X3) tetap atau tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,211. sebaliknya, jika kualitas informasi (X2) turun satuan 1 dengan kualitas sistem (X1) dan kualitas layanan (X3) tetap dan tidak berubah, maka akan menurunkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,211.

**Koefisien X3 = 0,257**

Setiap penambahan 1 satuan kualitas layanan (X3) dengan kualitas sistem (X1) dan kualitas informasi (X2) tetap atau tidak berubah, maka akan meningkatkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,257. sebaliknya, jika kualitas layanan (X3) turun satuan 1 dengan kualitas sistem (X1) dan kualitas

informasi (X2) tetap dan tidak berubah, maka akan menurunkan kepuasan pengguna (Y) sebesar 0,257.

#### 4.4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi merupakan besarnya pengaruh kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) terhadap kepuasan pengguna (Y).

**Tabel 4.15. Hasil Uji Determinasi (*R-Square*)**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,639 <sup>a</sup>	,408	,392	1,557

a. Predictors: (Constant), kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Dari tabel 4.15 dapat diketahui hasil *R Square* yang didapat adalah 0,408, hal ini mengandung arti bahwa pengaruh variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), dan kualitas layanan (X3) secara simultan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 40,8% dan masih ada pengaruh variabel lain sebesar 59,2% yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### 4.5. Pengujian Hipotesis

##### 4.5.1. Uji t (Parsial)

Uji t dilakukan untuk menguji secara parsial apakah variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Adapun signifikan dari masing-masing koefisien terlihat pada tabel 4.16 sebagai berikut :

**Tabel 4.16. Hasil Uji t  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,362	1,198		1,971	,051
Kualitas sistem	,015	,068	,021	,216	,829
Kualitas informasi	,211	,079	,303	2,677	,009
Kualitas layanan	,257	,076	,373	3,399	,001

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23*, 2022

Dari tabel 4.16 di atas dapat diketahui bahwa :

- a) Hasil nilai t hitung < t tabel sebesar  $0,216 < 1,985$  dan nilai sig. kualitas sistem (X1) sebesar  $0,829 > 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Dapat dikatakan bahwa variabel kualitas sistem (X1) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
- b) Hasil nilai t hitung > t tabel sebesar  $2,677 > 1,985$  dan nilai sig. kualitas informasi (X2) sebesar  $0,009 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel kualitas informasi (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).
- c) Hasil nilai t hitung > t tabel sebesar  $3,399 > 1,985$  dan nilai sig. kualitas layanan (X3) sebesar  $0,001 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan (X3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### 4.5.2. Uji F (Simultan)

Uji F dilakukan untuk menguji apakah variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas layanan (X3) secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna (Y). Hasil analisis data dengan menggunakan program SPSS versi 23 dapat disajikan dalam tabel berikut :

**Tabel 4.17. Hasil Uji F ANOVA<sup>a</sup>**

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	177,348	3	59,116	24,395	,000 <sup>b</sup>
Residual	256,870	106	2,423		
Total	434,218	109			

a. Dependent Variable: kepuasan pengguna

b. Predictors: (Constant), kualitas sistem, kualitas informasi, variabel kualitas layanan

Sumber : Lampiran 2, *Output SPSS 23, 2022*

Hasil nilai F hitung > F tabel sebesar  $24,395 > 2,70$  dan nilai sig. kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) sebesar  $0,000 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dapat dikatakan bahwa variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas layanan (X3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### 4.6. Pembahasan

##### 4.6.1. Pengaruh Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Pengguna

Kualitas sistem adalah ukuran dari sistem pengolahan informasi itu sendiri, dan berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. Kualitas sistem merupakan ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu

sendiri dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk (Inggit & Wijaksana, 2020). Kualitas sistem diukur berdasarkan indikator Waktu respon (*Response Time*), Keandalan (*Reliability*), Pemeliharaan (*Maintenance*), Kemudahan akses (*Eace of Access*).

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di *e-commerce* CV. Agro Bibit di Desa Juwet, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk. Diketahui dari hasil uji t tabel 4.12 didapat nilai kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *sig.* sebesar  $0,829 > 0,05$  dan hasil nilai t hitung < t tabel sebesar  $0,216 < 1,985$  berarti  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak yang berarti nilai variabel bebas kualitas sistem tidak dapat menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna. Dengan demikian sistem yang disediakan oleh *e-commerce* CV. Agro Bibit masih belum memenuhi kebutuhan secara keseluruhan terhadap kepuasan pengguna.

Sedangkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Wijaksana (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia” yang menyatakan bahwa kualitas sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Elevenia.

#### **4.6.2. Pengaruh Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kualitas informasi merupakan tolak ukur untuk pengguna dalam pemenuhan syarat dan ekspektasi orang-orang yang memerlukan informasi untuk melakukan pengambilan keputusan. Kualitas informasi adalah kualitas yang berkaitan dengan jumlah, akurasi dan bentuk informasi tentang produk dan jasa yang ditawarkan

pada sebuah situs web (Sari & Wijaksana, 2020). Kualitas informasi diukur berdasarkan indikator Kelengkapan (*Completeness*), Relevan (*Relevance*), Akurat (*Accurate*), Ketepatan waktu (*Timeliness*), Penyajian informasi (*Format*).

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di *e-commerce* CV. Agro Bibit di Desa Juwet, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk. Diketahui dari hasil uji t tabel 4.12 didapat nilai kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *sig.* sebesar  $0,009 < 0,05$  dan hasil nilai t hitung > t tabel sebesar  $2,677 > 1,985$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti nilai variabel bebas kualitas informasi dapat menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Inggit dan Wijaksana (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Linkaja” yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Linkaja.

#### **4.6.3. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi . Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna sistem menyangkut penilaian apakah kinerja suatu sistem informasi itu bagus atau buruk, informasi yang disajikan cocok atau tidak cocok dengan tujuan pemakainya, pengguna akan merasa puas apabila harapan mereka terpenuhi. Kualitas informasi diukur berdasarkan indikator Kepuasan informasi, Kepuasan menyeluruh, Kunjungan berulang.

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di *e-commerce* CV. Agro Bibit di Desa Juwet, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk. Diketahui dari hasil uji t tabel 4.12 didapat nilai <sup>3</sup> kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna dengan nilai *sig.* sebesar  $0,001 < 0,05$  dan hasil nilai t hitung > t tabel sebesar  $3,399 > 1,985$  berarti  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti nilai variabel bebas kualitas layanan dapat menjelaskan variabel terikat yaitu kepuasan pengguna.

Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Wijaksana (2020) dengan judul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olx” yang menyatakan bahwa kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi olx.

#### **4.6.4. Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna**

Berdasarkan hasil penelitian telah membuktikan terdapat secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 dengan taraf signifikansi sebesar <sup>3</sup>  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dari ketiga variabel yaitu kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan variabel yang dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna adalah kualitas layanan dengan nilai beta sebesar 0,373. Besarnya pengaruh variabel kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan ditunjukkan dengan nilai *adjust R square* sebesar 0,408 yang berarti 40,8%



kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV. Agro Bibit dipengaruhi variabel<sup>3</sup> kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

## BAB V

### PENUTUP

#### 1.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasannya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Kualitas sistem tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV. Agro Bibit. Hal ini menunjukkan bahwa *e-commerce* CV. Agro Bibit belum memberikan sistem yang cukup baik bagi para penggunanya. Apabila kualitas sistem yang disajikan *e-commerce* CV. Agro Bibit semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna yang akan semakin meningkat.

Kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV. Agro Bibit. Hal ini menunjukkan bahwa *e-commerce* CV. Agro Bibit cukup mampu memberikan informasi yang cukup baik bagi para penggunanya. Apabila kualitas informasi yang disajikan *e-commerce* CV. Agro Bibit semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna yang akan semakin meningkat.

Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV. Agro Bibit. Hal ini menunjukkan bahwa *e-commerce* CV. Agro Bibit cukup mampu memberikan layanan yang cukup baik bagi para penggunanya. Apabila kualitas layanan yang disajikan *e-commerce* CV. Agro Bibit semakin baik, maka akan mempengaruhi kepuasan pengguna yang akan semakin meningkat.

Ada pengaruh yang signifikan secara simultan dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna pada *e-commerce* CV.

Agro Bibit. Apabila terjadi perubahan pada kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan, maka akan sangat mempengaruhi kepuasan pengguna.

## 1.2. Saran

### 1.2.1. Bagi E-Commerce CV. Agro Bibit

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk perusahaan *e-commerce* CV. Agro Bibit agar dapat menjadi pertimbangan terkait faktor-faktor mana yang seharusnya diperhatikan sebagai prioritas dalam upaya pengembangan yang lebih baik.

*E-commerce* CV. Agro Bibit agar lebih menguatkan sistem aplikasi yang sudah dinyatakan belum cukup baik menurut tanggapan responden sehingga kedepannya bisa masuk dalam kategori sangat baik. Solusinya bisa dilakukan dengan cara memberikan kemudahan dalam menggunakan *e-commerce* agar pengguna tidak merasa terlalu kesulitan dalam menggunakan *e-commerce* CV. Agro Bibit dan menambah fitur-fitur yang lebih canggih dan mudah digunakan oleh kalangan muda maupun kalangan usia tua.

### 1.2.2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka saran bagi peneliti selanjutnya dapat diajukan sebagai berikut:

Teknik analisis dapat dikembangkan peneliti selanjutnya dengan menggunakan *path analysis*, analisis faktor atau *structural equal modelling* (SEM). Karena, kemampuannya dalam menguji hipotesis yang rumit dan bertingkat.

Penelitian selanjutnya dapat menambahkan indikator-indikator lainnya untuk mengobservasi variabel penelitian. Sehingga memperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai sistem informasi yang diteliti.

Terdapat persentase 59,2%<sup>1</sup> dipengaruhi oleh variabel lain, yang tidak dijelaskan pada penelitian ini. Penelitian selanjutnya dapat menambahkan variable lainnya untuk mengobservasi obyek penelitian sehingga memperoleh hasil yang lebih maksimal mengenai sistem informasi yang diteliti.

# skripsi ziyah zulfa alim

---

## ORIGINALITY REPORT

---

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

---

## PRIMARY SOURCES

---

1

[openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id](http://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id)

Internet Source

7%

2

[lp2m.unpkediri.ac.id](http://lp2m.unpkediri.ac.id)

Internet Source

3%

3

[repository.ub.ac.id](http://repository.ub.ac.id)

Internet Source

3%

4

[eprints.uny.ac.id](http://eprints.uny.ac.id)

Internet Source

2%

---

Exclude quotes  On

Exclude matches  < 2%

Exclude bibliography  On

# skripsi ziyah zulfa alim

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---

PAGE 8

---

PAGE 9

---

PAGE 10

---

PAGE 11

---

PAGE 12

---

PAGE 13

---

PAGE 14

---

PAGE 15

---

PAGE 16

---

PAGE 17

---

PAGE 18

---

PAGE 19

---

PAGE 20

---

PAGE 21

---

PAGE 22

---

PAGE 23

---

PAGE 24

---

PAGE 25

---

PAGE 26

---

PAGE 27

---

PAGE 28

---

PAGE 29

---

PAGE 30

---

PAGE 31

---

PAGE 32

---

PAGE 33

---

PAGE 34

---

PAGE 35

---

PAGE 36

---

PAGE 37

---

PAGE 38

---

PAGE 39

---

PAGE 40

---

PAGE 41

---

PAGE 42

---

PAGE 43

---

PAGE 44

---

PAGE 45

---

PAGE 46

---

PAGE 47

---

PAGE 48

---

PAGE 49

---

PAGE 50

---

PAGE 51

---

PAGE 52

---

PAGE 53

---

PAGE 54

---

PAGE 55

---

PAGE 56

---

PAGE 57

---

PAGE 58

---

PAGE 59

---

PAGE 60

---

PAGE 61

---

PAGE 62

---

PAGE 63

---

PAGE 64

---

PAGE 65

---

PAGE 66

---

PAGE 67

---

PAGE 68

---

PAGE 69

---

PAGE 70

---

PAGE 71

---

PAGE 72

---

PAGE 73

---

PAGE 74

---

PAGE 75

---