

ABSTRAK

Kepuasan pengguna menjadi salah satu faktor penting untuk pelanggan pada saat berbelanja secara *online*. Sehingga dalam hal ini penelitian bertujuan untuk melihat pengaruh hubungan antara variabel-variabel terhadap kepuasan pengguna aplikasi *marketplace* Shopee dengan menggunakan pendekatan Delone and Mclean. Pada penelitian ini hanya menggunakan 5 variabel yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, (aktivitas) penggunaan dan kepuasan pengguna. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada 115 responden. Data pada penelitian ini menggunakan data primer dengan pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner menggunakan *skala likert* 5 point dengan mengukur 23 pertanyaan. Data dianalisis dengan menggunakan *path analysis* (analisis jalur). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas sistem berpengaruh terhadap (aktivitas) penggunaan, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap (aktivitas) penggunaan, kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, sedangkan kualitas sistem tidak pengaruh terhadap kepuasan pengguna dan selanjutnya (aktivitas) pengguna berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Kata Kunci: kepuasan pengguna, Delone and Mclean, Shopee

ABSTRACT

User satisfaction is an important factor for customers when shopping online. So in this case the study aims to see the effect of the relationship between variables on user satisfaction of the Shopee marketplace application using the Delone and Mclean approach. In this study only 5 variables were used, namely information quality, system quality, service quality, usage (activity) and user satisfaction. The data collection technique used a questionnaire which was distributed to 115 respondents. The data in this study use primary data. The data was collected by distributing questionnaires using a 5-point Likert scale by measuring 23 questions. Data were analyzed using path analysis. The results of this study indicate that information quality and system quality have an effect on usage (activity), while service quality has no effect on usage (activity), information quality and service quality have an effect on user satisfaction, while system quality has no effect on user satisfaction. Furthermore, (activity) use affects user satisfaction.

Keyword: User Satisfaction, Delone and Mclean, Shopee