

---

---

# Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna E-Commerce Menggunakan Metode Service Quality

*The Effect of Information System Service Quality on E-Commerce User Satisfaction Using the  
Service Quality Method*

Ziyan Zulfa Alim<sup>1</sup>, Sucipto\*<sup>2</sup>, Rina Firliana<sup>3</sup> <sup>1,2,3</sup>  
Sistem Informasi; Universitas Nusantara PGRI Kediri  
<sup>1, 2, 3</sup> Kediri, Indonesia

e-mail: [1ziyanjrx@gmail.com](mailto:1ziyanjrx@gmail.com), [2sucipto@unpkediri.ac.id](mailto:2sucipto@unpkediri.ac.id), [3rina@unpkediri.ac.id](mailto:3rina@unpkediri.ac.id)

**Abstrak** - Pemanfaatan teknologi informasi dan Komunikasi di bidang perdagangan dikembangkan dengan sangat cepat, e-commerce adalah cara penting untuk menyebarkan informasi tentang berbagai produk unik dan memperluas area pangsa pasar. Agro Bibit ID merupakan e-commerce yang dikembangkan untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh penjualan bisnis bibit tanaman namun, penelitian tidak pernah dilakukan untuk mengetahui bagaimana keberhasilan e-commerce penjualan bibit tanaman. Pada penelitian ini metode yang digunakan yaitu pendekatan metode Service Quality. Tujuan pada penelitian ini untuk mengetahui adanya pengaruh secara simultan dan parsial antara kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna pada e-commerce CV Agrobibit. Pengambilan sampel dengan metode non-probability sampling jenis sampling purposive, jumlah sampel sebanyak 110 responden. Berdasarkan hasil penelitian secara parsial, variable kualitas sistem tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pengguna e-commerce CV Agrobibit. Pengaruh secara parsial, variable kualitas informasi dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pengguna e-commerce CV Agrobibit.

**Kata kunci** : Agro Bibit; E-Commerce; Service Quality,

**Abstract** –The utilization of information and Communication technology in the field of trade is developed very quickly, e-commerce is an important way to disseminate information about various unique products and expand the area of market share. Agro Bibit ID is an e-commerce developed to address the problems faced by the sale of plant seed business however, research has never been conducted to find out how successful e-commerce is selling plant seeds. In this study, the method used is the Service Quality method approach. The purpose of this study is to determine the simultaneous and partial influence between system quality, information quality and service quality on user satisfaction in CV Agrobibit's e-commerce. Sampling with non-probability sampling method type purposive sampling, the number of samples was 110 respondents. Based on the results of partial research, the system quality variable does not have a significant effect on CV Agrobibit's e-commerce user satisfaction. The partial influence, the variables of information quality and service quality have a significant effect on the satisfaction of CV Agrobibit's e-commerce users.

**Keywords** : Agro seedlings; E-Commerce; Service Quality,

## I. PENDAHULUAN

Perusahaan atau organisasi menggunakan teknologi sebagai sesuatu yang dapat mendukung pelaksanaan rencana strategis perusahaan menuju visi, misi dan tujuan perusahaan atau organisasi [1]. Mekanisme dan proses transaksi bisnis semua dapat berlangsung secara *online* dengan demikian memfasilitasi proses transaksi pembayaran baik di negara ini maupun luar negeri. *E-commerce* adalah cara penting untuk menyebar informasi tentang berbagai keunikan produk dan memperluas area pangsa pasar dengan target untuk mencapai keuntungan dan kekuatan daya saing yang lebih kompetitif dan global [2]. Dengan maraknya transaksi jual beli, banyak pemasar saat ini yang beralih ke *e-commerce* sebagai alat untuk memasarkan produknya.

Selama ini layanan *e-commerce CV. Agro Bibit* yang dikembangkan oleh Agro Bibit Id Kualitas tidak diukur dari segi penggunaan akhir atau pengunjung *e-commerce*, jadi admin tidak bisa mendapatkan umpan balik tentang *e-commerce*. Untuk kepuasan pengguna *e-commerce* dipengaruhi oleh Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan.

Kepuasan pengguna dari sistem informasi ini perlu diperiksa karena belum adanya penilaian mengenai pengaruh kualitas sistem informasi salah satunya *e-commerce* yang digunakan oleh obyek peneliti. Beberapa referensi lain dilakukan penilaian kualitas sistem informasi dilakukan oleh Zulfa Azzahra dan Dudi Pratomo pada tahun 2020 dengan kasus kepuasan Pengguna aplikasi layanan pembayaran *go-pay* di aplikasi *go-jek*, Hasil yang diperoleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [3]. Penelitian lainnya dilakukan oleh Clara Airina Inggit dan Tri Indra Wijaksana pada tahun 2020 dengan kasus kepuasan pengguna aplikasi *linkaja*, Hasil yang diperoleh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna [4]. Tujuan penelitian ini akan mengukur kesuksesan implementasi *e-commerce CV. Agro Bibit* dengan melihat pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.

## II. LANDASAN TEORI

### A. Kajian Teori

Pembahasan di bagian ini dimulai dari studi teoritis yang terkait dengan masalah dan kemudian diikuti oleh deskripsi teori yang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

#### 1. Perdagangan elektronik (*e-commerce*)

*Electronic Commerce* adalah proses transaksi komersial dengan sistem informasi yang menggunakan teknologi informasi [5].

#### 2. Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah ukuran proses sistem informasi yang berfokus pada hasil interaksi antara pengguna dan sistem. [6]. dalam kualitas sistem, ada proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem individu dan pengguna. Kualitas sistem adalah integrasi fungsi sistem dan keandalan operasi sistem berdasarkan persepsi pengguna [7].

Menurut [8], Dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas sistem referensi penelitian, yaitu Waktu respon (*Response Time*), Keandalan (*Reliability*), Pemeliharaan (*Maintenance*), Kemudahan akses (*Eace of Access*)

#### 3. Kualitas Informasi

Menurut [9], Kualitas informasi adalah tingkat di mana informasi memiliki karakteristik konten, bentuk, dan waktu, yang memberikan nilai bagi pengguna akhir tertentu. Kualitas informasi juga menentukan terjadinya keputusan pembelian produk atau barang. Kualitas informasi didefinisikan sebagai persepsi pelanggan pada produk atau layanan yang disediakan oleh situs *web* [10], [11].

Menurut [12], dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas informasi mengacu pada penelitian, yaitu kelengkapan (*completeness*), relevan (*relevance*), akurat (*accurate*), ketepatan waktu (*timeliness*), penyajian informasi (*format*).

#### 4. Kualitas Layanan

Layanan yang baik dapat memudahkan pengguna untuk melakukan transaksi penjualan menggunakan *e-commerce* [13]. Menurut [14], persepsi kualitas layanan akan memengaruhi pengalaman seseorang dan dapat memprediksi perilaku seseorang di masa depan. Menurut [8], jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), daya tanggap (*responsiveness*), nyata (*tangible*).

## 5. Kepuasan Pengguna

Menurut [15], Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai akibat membandingkan kinerja yang diamati dari suatu produk atau jasa dengan harapan.. Menurut [8], dimensi yang digunakan dalam mengukur kualitas sistem mengacu pada penelitian, yaitu Kepuasan informasi, Kepuasan menyeluruh, Kunjungan berulang.

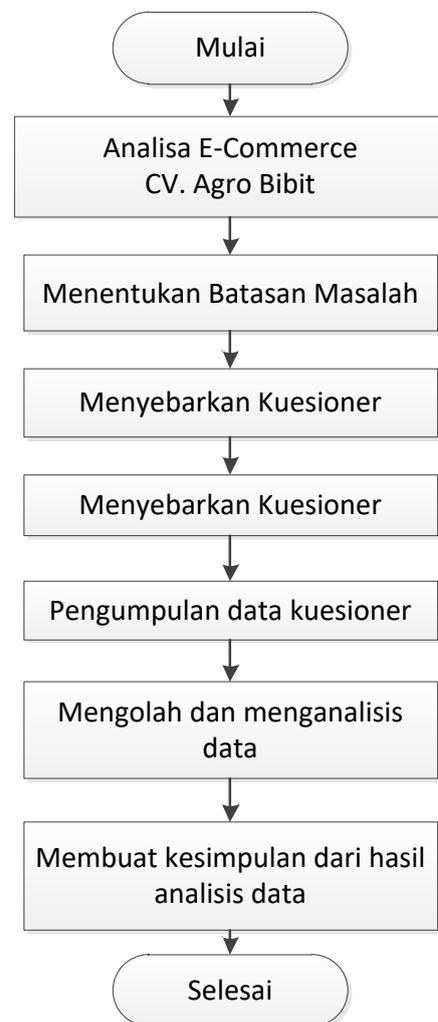
### A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Menurut hasil penelitian [16], yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia”, Dalam penelitian ini digunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan metode non-probability sampling, menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah 120 partisipan. Teknik pengumpulan data Dalam penelitian ini, kuesioner yang dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda. menunjukkan sebuah kesimpulan secara umum para pengguna aplikasi Elevenia menilai secara keseluruhan dari aplikasi tersebut belum cukup baik.
2. Menurut hasil penelitian [8], yang berjudul “Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Olx”, Dalam penelitian ini digunakan studi kausalitas deskriptif dan metode kuantitatif. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode non profit sampling dari total 100 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif dan analisis regresi linier berganda. Hal ini menunjukkan kesimpulan bahwa pengguna aplikasi Olx secara umum menilai aplikasi dengan cukup baik.
3. Menurut hasil penelitian [17], yang berjudul “Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)”, Metode analisis kuantitatif, deskriptif dan kausal digunakan dalam

penelitian ini dan skala Likert dipilih untuk menguji pertanyaan penelitian. Teknik pengambilan sampel non-probabilitas, dan pengambilan sampel purposive. Sampel yang diambil adalah 150 responden. menunjukkan sebuah kesimpulan secara umum para pengguna aplikasi Olx menilai kualitas sistem dari aplikasi tersebut belum cukup baik.

### B. Kerangka Berfikir

Kerangka pikir dalam penelitian ini ditunjukkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Berfikir

## III. METODE

### 1. Teknik dan Pendekatan Penelitian

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis multiliner, yaitu analisis untuk

mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel bebas terhadap suatu variabel terikat. Metode deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Dalam mengevaluasi berdasarkan jenis data, pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Jenis survei yang digunakan adalah survei tertutup. Kuesioner dibagikan kepada pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit untuk mendapatkan data valid yang dibutuhkan peneliti. Tempat Penelitian

Penelitian akan dilakukan di *e-commerce* CV. Agro Bibit, beralamat di Desa Juwet, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur.

## 2. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan yaitu semua orang yang sudah memakai *e-commerce* CV. Agro Bibit.

### 2. Sampel

Besar sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 110 orang. Dalam penelitian ini, pengambilan sampel tak tentu dilakukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Purposive sampling merupakan sebuah metode sampling non randoms sampling dimana periset memastikan pengutipan ilustrasi melalui metode menentukan identitas spesial yang cocok dengan tujuan riset sehingga diharapkan bisa menanggapi kasus riset [18]–[20]. 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. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah melalui laporan tertulis (survey) kepada responden pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit. Teknik menggunakan kombinasi online dan offline. Gunakan kedua teknik ini untuk memaksimalkan hasil pengumpulan data dalam penelitian ini [21]. Penyebaran kuesioner terhadap pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit Hal ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna *e-commerce* CV. Agro Bibit.

## c. Definisi Operasional Variabel

### 1. Variabel dependen

Variabel terikat adalah variabel yang mempengaruhi atau menghasilkan akibat karena akibat. Dimana variabel terikatnya :

a. kepuasan pengguna (Y).

### 2. Variabel independen

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkannya berubah atau terjadi pada variabel terikat. Dimana yang menjadi variabel bebas adalah :

- a. Kualitas sistem (X1),
- b. Kualitas informasi (X2),
- c. Kualitas layanan (X3).

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik angket dengan menyebarkan pertanyaan (survey). Data sampel dari 110 pengguna yang berpartisipasi di *e-commerce* CV. Agro Bibit.

Analisis data dilakukan dari survei populasi yang dilakukan dengan menggunakan software SPSS 23. Langkah pertama adalah memeriksa validitas dan reliabilitas kisi-kisi instrumen penelitian seperti pada tabel 1.

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian

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

Uji Validitas dan Reliabilitas

3. Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel/Item	r hitung	r tabel	Valid/Tidak Valid
<b>Variabel Kualitas Sistem – X1</b>			
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
<b>Variabel Kualitas Informasi – X2</b>			
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
<b>Variabel Kualitas Layanan – X3</b>			
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
<b>Variabel Kepuasan Pengguna – Y</b>			
Y.1	0,786	0,1857	Valid
Y.2	0,842	0,1857	Valid
Y.3	0,834	0,1857	Valid

Berdasarkan Tabel 2, uji validitas menentukan bahwa setiap variabel pertanyaan nilai rHitung > rTabel ( Valid ). Dengan menggunakan taraf signifikan sebesar 0,5 dan N ( jumlah responden ) = 110. Nilai r hitung semua item pernyataan di atas lebih dari r tabel (0,1857). Oleh karena itu, dinyatakan bahwa semua faktor yang dinyatakan dalam instrumen penelitian adalah valid.

4. Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji 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

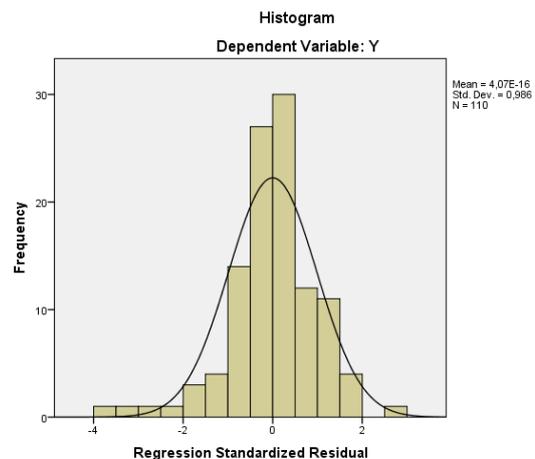
Saat pengujian hasil uji reliabilitas pada Tabel 3, semua nilai diperoleh dari hasil variabel kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2), kualitas layanan (X3) semuanya

memberikan cronbach's alpha > 0,60. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua alat dalam penelitian ini dapat diandalkan.

B. Hasil Uji Asumsi Klasik

1. Hasil Uji Normalitas

a. Analisis Grafik histogram

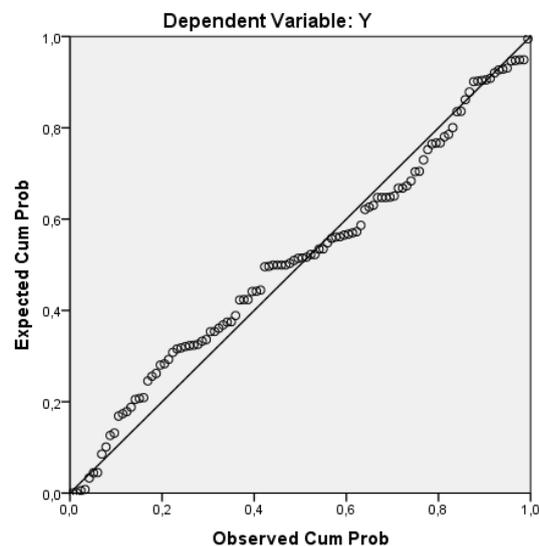


Gambar 2. Hasil Uji Grafik histogram

Berdasarkan gambar 2, Histogram di atas berbentuk lonceng dan tidak miring ke kanan atau kiri, sehingga histogram dilaporkan normal.

b. Analisis Grafik Normal probability plot

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Gambar 3. Hasil tes grafik probabilitas

Berdasarkan Gambar 3 dapat disimpulkan dari uji normalitas grafik P pada gambar bahwa hasil normal untuk plot P menunjukkan pola yang berdistribusi normal. Sekarang grafik data terletak di sekitar arah diagonal dan arah

diagonal, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi persyaratan normatif.

3. Hasil Uji Heteroskedastisitas

a. Uji Scatterplots

c. 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	,333
	Upper Bound	,357

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 2000000.

Gambar 4. Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov

Berdasarkan gambar 4, pendekatan uji normalitas monte carlo sig. (2-tailed) sebesar  $0,345 > 0,05$ . Karena nilai P-value yang diperoleh lebih besar dari 0,05 (interval kepercayaan 95% atau 0,05) maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

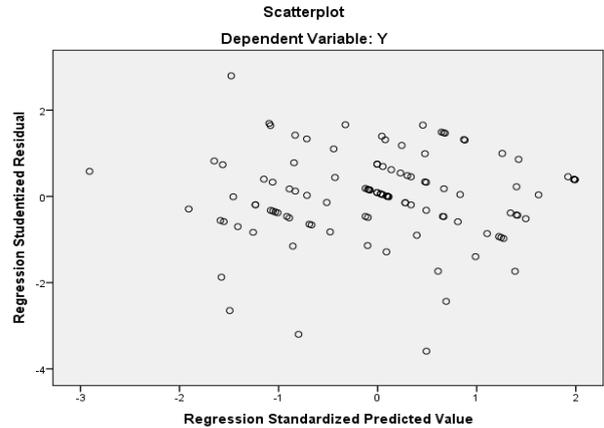
2. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
	1 (Constant)	2,362	1,198				1,971
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

Gambar 5. Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan Gambar 5 di atas, dapat dilihat bahwa variabel kualitas sistem (X1) memiliki nilai tolerance = 0,583 dan VIF = 1,715, variabel kualitas informasi (X2) mempunyai nilai tolerance = 0,435 dan VIF = 2,298, variabel kualitas layanan (X3) mempunyai nilai tolerance = 0,464 dan VIF = 2,153. Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa masing-masing variabel memiliki nilai tolerance > 0,1 dan VIF < 10, sehingga tidak ada masalah multikolinear dalam model regresi penelitian ini.



Gambar 6. Hasil Uji Scatterplots

Pada gambar 6 diatas dapat diketahui bahwa model regresi tidak memiliki masalah heteroskedastisitas. Hal tersebut dapat dilihat pada penyebaran titik-titik dan pada scatterplot yang ada pada sekitar angka 0 dan tidak terkumpul di atas atau di bawah.

b. Uji Glejser

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

Gambar 7. Hasil Uji glejser

Berdasarkan Gambar 7 diatas dapat dilihat bahwa variabel kualitas sistem (X1) memiliki nilai sig. = 0,144, variabel kualitas informasi (X2) memiliki nilai sig. = 0,170, variabel kualitas pelayanan (X3) memiliki nilai sig = 0,947. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap variabel memiliki nilai sig. > 0,05 artinya tidak ada masalah varians dalam model regresi penelitian ini.

C. Hasil Analisis regresi linier berganda

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

Gambar 8. Hasil Uji regresi linier berganda

Berdasarkan gambar 8 di atas dapat diketahui model persamaan regresi dengan

rumus sebagai berikut :

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

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

a. Konstanta (a) = 2,362. Ketika nilainya konstan, kualitas sistem (X1), kualitas informasi (X2) dan kualitas layanan (X3) = 0, maka variabel kepuasan pengguna adalah 2,362.

b. Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem (X1) (b1) bernilai positif, dengan nilai 0,015. Maka kualitas sistem berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

c. Nilai koefisien regresi variabel kualitas informasi (X2) (b2) bernilai positif, dengan nilai 0,211. Maka kualitas informasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

d. Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X3) (b3) bernilai positif sebesar 0,257. Maka kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna (Y).

#### D. Koefisien Determinasi

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

#### Gambar 9. Hasil Uji Determinasi

Berdasarkan Gambar 9 diatas dapat diketahui bahwa diperoleh hasil R Square sebesar 0,408 yang artinya variabel Kualitas Sistem (X1), Kualitas Informasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna (Y) sebesar 40,8% dan masih ada pengaruh variabel lainnya sebesar 59,2% yang mempengaruhi kepuasan pengguna.

#### E. Hasil Uji Hipotesis

##### 1. Hasil Uji Parsial ( Uji T )

Model	Unstandardized Coefficients <sup>a</sup>		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

#### Gambar 10. Hasil Uji t

Melihat hasil uji-t pada Gambar 10, dapat disimpulkan bahwa:

a. kualitas sistem (X1) didapati nilai t hitung < t tabel bernilai 0,216 < 1,985 dan nilai sig. sebesar 0,829 > 0,05, sehingga didapati simpulan bahwa H0 diterima dan Ha ditolak, atau dapat dikatakan bahwa variabel kualitas sistem (X1) tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

b. kualitas informasi (X2) didapati nilai t hitung > t tabel bernilai 2,677 > 1,985 dan nilai sig. sebesar 0,009 < 0,05, sehingga didapati simpulan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, atau dapat dikatakan bahwa variabel kualitas informasi (X2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

c. kualitas layanan (X3) didapati nilai t hitung > t tabel bernilai 3,399 > 1,985 dan nilai sig. sebesar 0,001 < 0,05, sehingga didapati simpulan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, atau dapat dikatakan bahwa variabel kualitas layanan (X3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

##### 2. Hasil Uji Simultan (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

#### Gambar 11. Hasil Uji F

Berdasarkan gambar 11 di atas terlihat bahwa nilai F hitung > Ftabel adalah 24.395 > 2.70 dan nilai Sig. 0,000 < 0,05, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima, atau variabel kualitas sistem (X1), variabel kualitas informasi (X2), variabel kualitas layanan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y).

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan di e-commerce CV. Agro Bibit di Desa Juwet, Kecamatan Ngronggot, Kabupaten Nganjuk. Diketahui dari hasil uji t didapat nilai (1) 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. (2) 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 (3) nilai 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.

#### V. KESIMPULAN

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  $< 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultankualitas 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 kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan

#### DAFTAR PUSTAKA

- [1] G. Natalia Krisnawati, S. Sucipto, and R. Firliana, "Evaluasi Penerapan Sim-Rs Menggunakan Cobit 5 Pada Rsud Lawang," *Antivirus : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika*, vol. 13, no. 2, pp. 80–89, 2019, doi: 10.35457/antivirus.v13i2.858.
- [2] W. Srisadono, "Strategi perusahaan e-commerce membangun brand community di media sosial dalam meningkatkan omset penjualan," *Jurnal Pustaka Komunikasi*, vol. 1, no. 1, pp. 167–179, 2018.
- [3] Z. Azzahra and D. Pratomo, "Kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sistem analisis pengaruh informasi akuntansi pembayaran menggunakan metode Delone & Mclean (studi kasus layanan pembayaran Go-Pay di aplikasi Go-Jek)," *e-Proceeding of Management*, vol. 7, no. 2, pp. 2817–2821, 2020.
- [4] C. A. Inggit and T. I. Wijaksana, "Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna linkaja," *ISSN : 2355-9357 e-Proceeding of Management*, vol. 7, no. 2, pp. 6622–6630, 2020.
- [5] Armiani, "E-Commerce berbasis Cash On delivery Guna Meningkatkan Omset Penjualan Produk UMKM pada Masa Pandemi Covid-19," *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, vol. 6, no. 1, pp. 668–676, 2022, doi: 10.33395/owner.v6i1.639.
- [6] R. Agustina, R. Gustiana, and O. Amini, "Pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem informasi akuntansi pada PT Indomarco Prismatama Cabang Banjarmasin," *Dinamika Ekonomi : Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, vol. 14, no. 1, pp. 189–205, 2021.
- [7] B. T. Harso, D. Arletta, and K. Adi, "Analisis pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna aplikasi e-benefit dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Pt Asuransi Jiwa Central Asia Raya di Jakarta," *Syntax Idea*, vol. 3, no. 10, pp. 2021–2041, 2021, doi: 10.36418/syntax-idea.v3i10.1521.
- [8] N. Sari and T. I. Wijaksana, "Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan

- kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Olx,” *e-Proceeding of Management*, vol. 7, no. 2, pp. 6520–6536, [16] 2020.
- [9] R. H. Putra, N. Aprila, F. Marietza, and M. Hatta, “Kualitas sistem informasi, kualitas informasi dan perceived usefulness terhadap kepuasan pengguna akhir software analisis kredit,” *researchgate: jurnal akuntansi*, vol. 10, no. 3, pp. 245–260, 2020, doi: j.akuntansi.10.3.245-260. [17]
- [10] T. M. M. Maulana and Nasir, “Pengaruh kualitas informasi dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap keputusan pembelian secara online dimediasi oleh kepercayaan konsumen pada pengguna aplikasi e-commerce di Kota Banda Aceh,” *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, vol. 6, no. 2, pp. 368–384, 2021, doi: 10.24815/jimen.v6i2.17005. [18]
- [11] K. K. Mulyono, A. S. Wardani, and S. Sucipto, “Pengukuran Kesuksesan Website Universitas Menggunakan Metode Delone and Mclean,” *JSITIK: Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi Informasi Komputer*, vol. 1, no. 1, pp. 64–76, Dec. 2022, doi: 10.53624/JSITIK.V1I1.178. [19]
- [12] H. Gunawan, Zulkarnain, and A. F. Alwie, “Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepercayaan dan kepuasan masyarakat pada informasi publik dari badan pemeriksa keuangan perwakilan Provinsi Riau,” *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis*, vol. 11, no. 4, pp. 684–697, 2019. [20]
- [13] R. A. Syarif and R. Susilawaty, “Pengaruh kualitas sistem, informasi dan layanan terhadap kepuasan pengguna dalam menentukan net benefit seller UMKM (studi kasus pada Toko Online Shopee Indonesia),” *Indonesian Accounting Literacy Journal*, vol. 1, no. 2, pp. 304–313, 2021. [21]
- [14] J. S. Sihotang, “Pengaruh kualitas sistem, kualitas layanan dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna sistem aplikasi keuangan tingkat Instansi (Sakti),” *Jurnal Akuntansi Bisnis dan Publik*, vol. 11, no. 1, pp. 1–9, 2020.
- [15] D. P. Agani and E. Azis, “Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SPPD (studi kasus pada yayasan pendidikan Telkom),” *e-Proceeding of Management*, vol. 8, no. 1, pp. 67–75, 2021.
- A. Irawan and T. I. Wijaksana, “Pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna Aplikasi Elevenia,” *e-Proceeding of Management*, vol. 7, no. 2, pp. 3848–3860, 2020, doi: 10.32409/jikstik.20.2.2714.
- S. Amarin and T. I. Wijaksana, “Pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen (studi pada pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung),” *Business Management Analysis Journal (BMAJ)*, vol. 4, no. 1, pp. 37–52, 2021, doi: 10.24176/bmaj.v4i1.6001.
- A. Athori, “PENGARUH PROFITABILITAS DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP PENGAMBILAN KEPUTUSAN PENDANAAN,” *JCA (Jurnal Cendekia Akuntansi)*, vol. 2, no. 2, pp. 86–100, Jan. 2022, doi: 10.32503/AKUNTANSI.V2I2.2284.
- I. Nursiana, A. Lasmana, and Y. P. Hutomo, “Analisis Laporan Keuangan Dalam Mengukur Kinerja Keuangan Sebelum Dan Selama Pandemi Covid 19 Menggunakan Metode Rasio (Studi Kasus Pada Sektor Industri Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia),” *KARIMAH TAUHID*, vol. 1, no. 2, pp. 240–250, May 2022, doi: 10.30997/KARIMAHTAUHID.V1I2.7880.
- I. Lenaini and R. Artikel, “TEKNIK PENGAMBILAN SAMPEL PURPOSIVE DAN SNOWBALL SAMPLING,” *Historis: Jurnal Kajian, Penelitian dan Pengembangan Pendidikan Sejarah*, vol. 6, no. 1, pp. 33–39, Jun. 2021, doi: 10.31764/HISTORIS.V6I1.4075.
- D. A. Saputra, Sucipto, and T. Andriyanto, “Analisis Kualitas Website Sistem Informasi Akademik Universitas Nusantara PGRI Kediri,” *Research: Journal of Computer, Information System, & Technology Management*, vol. 5, no. 1, pp. 17–22, 2022, doi: <http://doi.org/10.25273/research.v5i1.9350>.