

## ANALISIS KESUKSESAN APLIKASI *E-COMMERCE* TOKOPEDIA MENGUNAKAN MODEL *DELONE AND MCLEAN*

Ayu Yunia<sup>1\*</sup>, Ismi Kaniawulan<sup>2</sup>, H. Dayan Singasatia<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Wastukencana  
email: ayuyunia32@wastukencana.ac.id

**Abstrak:** Tokopedia merupakan salah satu perusahaan *E-Commerce* atau aplikasi berbelanja *online* yang menawarkan beragam jenis produk. Permasalahan dalam penggunaan aplikasi Tokopedia sekalipun memberikan kemudahan dalam berbelanja *online*, tetapi masih mengalami kendala yang yaitu semakin beratnya aplikasi selalu meminta *update* ulang, sering dibatalkan secara tiba-tiba oleh penjual, pengambilan dana saat transaksi batal sangat lama, selalu *loading*, ekspedisi yang lama. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kesuksesan aplikasi Tokopedia. Model yang digunakan penulis untuk menganalisis kesuksesan aplikasi Tokopedia yaitu menggunakan *Delone And Mclean* dan menggunakan 5 variabel atau konstruk, Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif, objek penelitian yaitu pengguna aplikasi Tokopedia di purwakarta. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS, *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan *tools* AMOS 24.0. Hasil dari penelitian ini yaitu kualitas sistem (*System Quality*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) dan kepuasan pengguna (*User Satisfaction*) berpengaruh signifikan terhadap manfaat-manfaat bersih (*net benefit*).

**Kata Kunci :** Tokopedia, Kuantitatif, Delone And Mclean, SPSS, AMOS 24.0

**Abstract:** Tokopedia is one of the *E-Commerce* companies or online shopping applications that offers various types of products. Problems in using the Tokopedia application even though it provides convenience in online shopping, but still experiencing problems, namely the increasingly heavy application that always asks for re-updates, often canceled suddenly by the seller, taking funds when the transaction is canceled is very long, always loading, long expeditions. The purpose of this study is to find out what factors influence the success of the Tokopedia application. The model used by the author to analyze the success of the Tokopedia application is using *Delone And Mclean* and using 5 variables or constructs, the method used is a quantitative method, the object of research is the Tokopedia application user in Purwakarta. The results of data processing using SPSS, *Structural Equation Modeling* (SEM) using AMOS 24.0 tools. The results of this study are the system quality (*System Quality*) has a significant effect on user satisfaction (*User Satisfaction*) and user satisfaction (*User Satisfaction*) has a significant effect on net benefits.

**Keywords :** Tokopedia, Quantitative, Delone And Mclean, SPSS, AMOS 24.0

### PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi memiliki dampak besar pada bisnis dan ekonomi saat ini. Kemajuan teknologi informasi ini menciptakan nilai yang signifikan dalam dunia bisnis. Ini adalah kecepatan arus informasi yang meningkatkan efisiensi dan efektivitas di dunia bisnis. Teknologi informasi memecahkan terhadap hambatan yang disebabkan oleh masalah geografis dan waktu dengan solusi pemanfaatan internet[1].

Perkembangan bisnis di dunia maya kini mulai banyak diminati oleh masyarakat berupa toko *online* dan transaksi jual beli *online* (*E-commerce*). *E-Commerce* adalah kegiatan transaksi *online* melalui media dan perangkat internet yang terintegrasi dengan internet, dan dengan maraknya smartphone di era teknologi saat ini, dunia bisnis juga melakukan adaptasi dan berkembang terhadap perkembangan *mobile commerce*[2].

Tokopedia adalah salah satu perusahaan *e-commerce* terbesar dan melakukan bisnis dengan cara yang sangat unik. Fitur-fitur yang terdapat di tokopedia sangat membantu konsumen untuk

berbelanja dengan nyaman dan aman. Perkembangan tingkat keamanan transaksi terus diperbarui dan dikembangkan untuk penawaran terbaik bagi konsumen [3].

Permasalahan dalam penggunaan aplikasi Tokopedia sekalipun memberikan kemudahan dalam berbelanja *online*, tetapi masih mengalami kendala yang sering muncul yaitu semakin beratnya aplikasi selalu meminta *update* ulang, sering dibatalkan secara tiba-tiba oleh penjual, pengambilan dana saat transaksi batal sangat lama, selalu *loading*, ekspedisi yang lama.

*DeLone and McLean Model* yaitu untuk mengukur kesuksesan sebuah sistem informasi atau suatu aplikasi menurut pandangan pengguna [4].

Enam variabel pada model ini yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna dan Manfaat Bersih [5] dalam penelitian [6].

Berdasarkan permasalahan di atas penulis melakukan penelitian untuk mengetahui sukses tidaknya suatu aplikasi salah satunya aplikasi

Tokopedia pada masyarakat Kabupaten Purwakarta menggunakan model *Delone and Mclean* .

## TINJAUAN PUSTAKA

### Analisis

Analisis adalah pemahaman yang lebih lengkap tentang suatu masalah dengan memecahnya dan menjelaskan hubungan antar bagian-bagian dalam masalah untuk memahami keseluruhan[2].

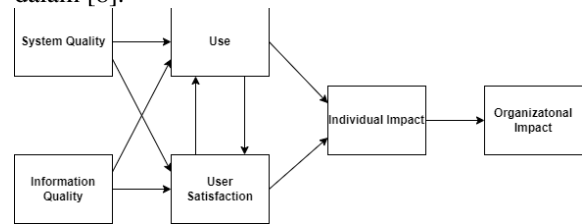
### E-commerce

E-Commerce atau tranaksi secara umum dapat diartikan sebagai transaksi jual beli secara elektronik melalui media internet. Selanjutnya, perdagangan elektronik juga dapat diartikan sebagai suatu proses bisnis yang menggunakan teknologi elektronik untuk menghubungkan bisnis, konsumen dan masyarakat dalam bentuk perdagangan elektronik atau pertukaran barang, jasa, dan informasi. Kebanyakan orang lebih suka menggunakan internet untuk perdagangan elektronik karna kenyamanan jaringan internet[7].

### DeLone and McLean

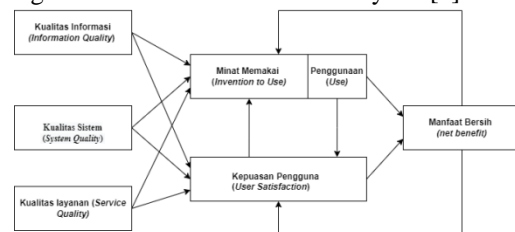
Sistem informasi adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan, memproses dan menyebarkan informasi untuk mendukung individu dan organisasi dalam menciptakan kepuasan dan kontrol dalam batas-batas tertentu. Perancangan sistem informasi yang diharapkan menghasilkan tingkat efektivitas yang mencerminkan keberhasilan sistem informasi. Namun, menafsirkan sistem informasi yang sukses bukanlah hal yang mudah mengingat tidak semua keuntungan dan manfaat dapat diukur secara statistik. Studi yang dilakukan oleh *DeLone dan McLean* untuk menjelaskan keberhasilan atau kesuksesan sistem informasi merupakan studi yang paling dikenal dibandingkan dengan studi sejenis lainnya. Hasil penelitian ini akan lebih mudah diterima oleh masyarakat umum karena sesuai dengan kenyataan yang ada. Model interpretasi ini dikenal sebagai model kesukses *DeLone & McLean*. Model pertama pada tahun pertama penciptaan teori ini, sekitar tahun 1992, menghubungkan beberapa standar atau tolak ukur dengan sistem informasi yang sukses. Kriteria ini meliputi Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Kepuasan Pengguna, Dampak Individu dan Organisasi. Namun, semua kriteria tersebut tidak diukur secara parsial, melainkan dihitung secara bersama-sama. Variabel kualitas sistem dan kualitas informasi secara independen dan yang pada gilirannya mempengaruhi variabel kepuasan pengguna dan penggunaan, variabel kepuasan pengguna mempengaruhi penggunaan dan sebaliknya, kemudian variabel penggunaan dan variabel kepuasan pengguna secara kolektif mempengaruhi dampak individual dan pada akhirnya dampak organisasi (Delone, dan Mclean 2003). Tingkat kualitas sistem dan kualitas informasi

berbanding lurus dengan tingkat produktivitas individu dan efektivitas organisasi. (Laudon 2000) dalam [8].



Gambar 1. Model DeLone dan McLean 1992 [8]

Setelah melewati beberapa kali evaluasi oleh peneliti lain, model IS success DeLone and McLean 1992 diperluas untuk memasukkan dan menyederhanakan variabel tertentu. Beberapa variabel yang ditambahkan atau disederhanakan dalam model tahun 2003 yaitu variabel kualitas layanan (*service quality*). Variabel dampak individual dan dampak organisasi diganti dan digabungkan menjadi manfaat bersih. Dibalik ini adalah fakta bahwa sistem informasi tidak hanya mempengaruhi pada manfaat individu atau organisasi, tetapi juga rentang antara kelas sosial dan elemen organisasi, sehingga manfaat bersih lebih luas terwakili dalam interpretasi kesuksesan. Faktanya gambar dari sebuah sistem informasi. DeLone dan McLean menyatakan dalam teori terbaru bahwa sementara hampir semua variabel yang terlibat menunjukkan hubungan yang cukup kuat, tingkat hubungan yang lemah antara variabel sangat rendah bahkan tidak ada. Olehkarena itu, model teoritis terakhir tahun 2003 dianggap lebih cocok untuk mengukur dan menafsirkan situasi nyata. [9]



Gambar 2. Model DeLone dan McLean 2003 [9]

Berdasarkan gambar tersebut terdapat hasil perubahan enam dimensi dari model DeLone dan McLean (2003) yaitu :

Kualitas Sistem digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi informasi.

Kualitas Informasi digunakan untuk mengukur kualitas keluaran sistem informasi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengembang sistem informasi.

Penggunaan adalah pengguna dari keluaran sistem oleh penerima, atau penggunaan dan kepentingan penggunaan atas nama pengguna (*Invention to Use*). Kepuasan Pengguna merupakan reaksi pengguna terhadap penggunaan keluaran sistem informasi.

Manfaat Bersih dampak informasi pada perilaku pengguna dan dampak informasi pada kinerja

organisasi untuk meningkatkan efektivitas pengetahuan dan komunikasi.

Dari pemodelan kerangka sistem informasi DeLone dan McLean yang telah diperbarui, kepuasan pengguna dan intensitas penggunaan diasumsikan didasarkan pada motivasi proses dan hubungan sebab akibat dari dimensi dan model yang ada dalam deskripsi keberhasilan sistem informasi. Teori ini mengukur enam variabel, yang mengarah pada teori bahwa kualitas informasi, kualitas layanan dan kualitas sistem secara independen dan kolektif mempengaruhi intensitas penggunaan sistem informasi dan kepuasan pengguna.[10].

### Struktural Equation Modeling (SEM)

Structural Equation Modeling disingkat (SEM) adalah teknik analisis multivariat dan dapat digunakan sebagai gambaran terkait hubungan linier secara simultan antar variabel yang telah diamati dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung [11].

### Analysis of Moment Structure (AMOS)

Analysis of Moment Structure (AMOS) adalah pemrograman atau perangkat untuk estimasi model dalam model persamaan struktural SEM (GHOZALI, 2004). AMOS adalah pendekatan umum untuk analisis data dalam bentuk model persamaan struktural yang menggambarkan analisis struktural kovarians (pemodelan kausal). Pendekatan ini mencakup kasus-kasus khusus dari banyak teknik klasik yang terkenal, seperti pemodelan linier yang umum dan analisis faktor umum. [12].

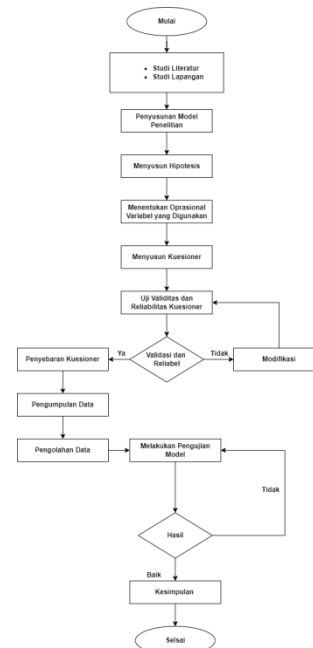
### Statistical Product and Service Solution (SPSS)

SPSS (*Statistical Product for Service Solutions*), dulunya *Statistical Package for Social Sciences* yaitu pemrograman komputer statistik yang mampu mengolah data statistik dengan cepat, akurat, dan mudah. SPSS terlihat bagus (grafik dan tabel), dinamis (mudah menganalisis perubahan dan pembaruan data), dan mudah berinteraksi dengan aplikasi lain (data, Excel, dll). SPSS sangat berguna untuk memecahkan berbagai masalah ilmu sosial, khususnya analisis statistik. Namun, keluwesan tersebut menimbulkan berbagai permasalahan di luar ilmu sosial, termasuk ilmu pendidikan.[13].

## METODE

### Metodologi Penelitian

Dibawah ini merupakan gambaran dari kerangka pemikir yang dilakukan oleh penulis, dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Metodologi Penelitian

### Teknik Pengumpulan Data

#### Studi pustaka

Penulis mencari sumber referensi di jurnal-jurnal dan mempelajari model *DeLone and McLean*.

#### Kuesioner (angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan terhadap pertanyaan-pertanyaan terhadap Tokopedia. Distribusi survey dilakukan secara tidak langsung (*online* menggunakan fitur *google forms* untuk mengisi kuesioner dengan menggunakan lima pilihan skala pengukuran untuk mendapatkan tanggapan dari responden. Teknik pengambilan sampel atau data yang digunakan dalam survei adalah teknik *proposive sampling* dimana data atau teknik pengambilan data atau sampel dilakukan dengan berdasarkan kriteria tertentu. Kondisi tersebut ditujukan kepada pengguna aplikasi Tokopedia.

#### Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan penulis adalah dengan menggunakan metode komputasional pada saat pengujian variabel kompleks untuk mendapatkan gambaran tentang cara investigasi menggunakan SEM (*Structural Equation Modeling*). SEM merupakan metode analisis multivariat yang dapat digunakan untuk menggambarkan hubungan linier simultan antara variabel yang diamati (indikator) dan variabel yang tidak dapat diukur secara langsung (variabel laten). Variabel laten adalah variabel yang tidak dapat diamati secara langsung (unobserved) atau tidak dapat diukur secara langsung. Ada dua jenis variabel laten dalam SEM yaitu endogen dan eksogen. Variabel laten endogen adalah variabel laten yang independen dalam persamaan lain, tetapi merupakan

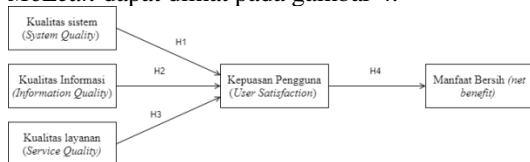
variabel independen dalam setidaknya satu persamaan. Variabel laten eksogen adalah variabel laten yang berperan sebagai variabel bebas dalam model. SEM merupakan kombinasi dari analisis jalur, analisis faktor konfirmatori, dan analisis regresi. sistem persamaan struktural terdiri dari model structural dan model pengukuran [11].

Penelitian [14] yang peratama kali mengusulkan model *DeLone dan McLean* untuk dikembangkan untuk mengukur *e-commerce*, karena model ini memiliki enam variabel yang berkaitan dan dapat diterapkan pada lingkungann *E-Commerce* yaitu Kualitas system, Kualitas Informasi, Kualitas layanan, Penggunaan, Kepuasan Pengguna, Manfaat Bersih.

### Hipotesis

Hipotesis adalah suatu bentuk pernyataan awal berupa spekulasi tentang suatu masalah yang kita amati untuk memahaminya.[15]

Hipotesis berdasarkan model model *DeLone dan McLean* dapat dilihat pada gambar 4.



Gambar 4. Hipotesis Penelitian

Berikut adalah penjelasan dari gambar diatas :

H1 : Kualitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H2 : Kualitas Informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H3 : Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

H4 : Kepuasan Pengguna berpengaruh terhadap Manfaat Bersih.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengujian Kuesioner Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui keberhasilan aplikasi Tokopedia. Dengan demikian, analisi memerlukan alat investigasi yang harus diuji untuk melihat apakah alat tersebut cukup untuk mewakili apa yang diukur atau apa yang diwakilinya. Untuk mengonfirmasi keefektifan kuesioner, maka dilakukan pengujian dengan kuesioner, pegujian tersebut disebut juga dengan *pre-test*. Penyebaran kuesioner pada tahap *pre-test* ini dibagikan dengan jumlah sampel 30, sebelum kuesioner disebar luaskan kepada responden yang telah ditentukan pada hap sebelumnya yaitu tahap penentuan *sampling*.

Uji kuesioner dilakukan dengan uji validitas dan reliabilitas. Pengujian tersebut dibagi menjad dua tahap :

Pengukuran validitas dan reliabilitas dari item untuk tiap variabel, apabila hasil pengukuran validitas dan reliabilitas tidak memenuhi kriteria

maka dilakukanlah modifikasi item pertanyaan pada kuesioner dengan mereduksi atau mengeliminasi item pertanyaan yang tidak memenuhi kriteria pada saat dilakukannya validitas.

Kedua yaitu Pengujian ulang terhadap item pertanyaan kuesioner yang telah dimodifikasi untukmendapatkan hasil yang valid dan reliabel. Hasil pengolahan data pada pengujian *pre-test* meggunakan alat bantu yaitu *MS.Excel* 2010.

### Pengujian Validitas

Validitas adalah ukuran keabsahan atau derajat kecukupan suatu sarana. Suatu sarana dianggap efektif jika dapat mengukur apa yang dibutuhkan dan mengungkapkan secara memadai data dari variabel-variabel yang diteliti. Ada dua jenis validitas, yaitu validitas eksternal dan validitas internal, tergantung pada jenis tesnya. Validitas eksternal adalah ukuran yang dicapai ketika data yang dihasilkan oleh suatu instrumen cocok dengan data atau informasi lain yang relevan dengan variabel penelitian yang diminati. [16].

Hasil pengujian validitas denan mengunaka SPS versi 24.0 dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

No	Atribut Penerima	Hitun g	Tabel	Keterangan
<b>Kualitas Sistem (System Quality)</b>				
1.	SQ1	0,774	0,361	Valid
2.	SQ2	0,812	0,361	Valid
3.	SQ3	0,727	0,361	Valid
4.	SQ4	0,838	0,361	Valid
<b>Kualitas Informasi (Information Quality)</b>				
1.	IQ1	0,842	0,361	Valid
2.	IQ2	0,804	0,361	Valid
3.	IQ3	0,874	0,361	Valid
4.	IQ4	0,754	0,361	Valid
5.	IQ5	0,790	0,361	Valid
<b>Kualitas Layanan (Service Quality)</b>				
1.	SQL1	0,871	0,361	Valid
2.	SQL2	0,842	0,361	Valid
3.	SQL3	0,863	0,361	Valid
4.	SQL4	0,843	0,361	Valid
<b>Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)</b>				
1.	USF1	0,774	0,361	Valid
2.	USF2	0,757	0,361	Valid
3.	USF3	0,756	0,361	Valid

4. USF4	0,853	0,361	Valid
Manfaat Bersih ( <i>Net Benefit</i> )			
1. NB1	0,644	0,361	Valid
2. NB2	0,714	0,361	Valid
3. NB3	0,724	0,361	Valid
4. NB4	0,845	0,361	Valid
5. NB5	0,844	0,361	Valid

Uji validitas pada penelitian ini mengunakan teknik korelasi *product moment* dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24. Uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan nilai *r* hitung dan *r* tabel untuk *degree of freedom* (*df*) = *n* - 2, dimana *n* adalah jumlah sampel dari pre-test kuesioner sebanyak (*n*= 30). Kriteria uji validitas adalah jika *r* hitung > *r* tabel (Ghozali, 2016), dimana *r* tabel didapatkan dari tabel nilai *product moment* dengan nilai derajat kebebasan *df* = *n*-2 (diman *n* merupakan jumlah dari responden). Dalam uji validitas sampel, *r* tabel dengan tingkat *error* 5% dan *df* = 30 - 2 = 28, dan hasil *r* tabel 28 adalah 0,361.

#### Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah salah satu karakteristik atau kualitas utama dari alat ukur yang baik. Konsep kehandalan dalam arti reliabilitas alat ukur erat kaitannya dengan masalah kesalahan pengukuran. Kesalahan pengukuran itu sendiri menunjukkan besarnya perbedaan antara pengukuran berulang pada kelompok subjek yang sama. Konsep reliabilitas dalam arti reliabilitas hasil pengukuran , erat kaitannya dengan kesalahan sampling, yang mengacu pada ketidaksesuaian hasil pengukuran ketika pengukuran diulang pada kelompok yang berbeda [17].

Suatu kuesioner dikatakan dapat dipercaya reliabel jika jawaban dari responden terhadap pertanyaan kuesioner tersebut stabil dari waktu ke waktu. Pengecekan reliabilitas pengujian ini didukung oleh aplikasi SPSS versi 24.0. Suatu variabel atau pertanyaan dianggap reliabel jika skor atau nilai cronbach alpha > 0,07. Hasil uji reliabilitas kesuksesan aplikasi Tokopedia dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0.973	22

( Sumber : Data Pre-Test dalam penelitian ini)

#### Pengelolaan Data

Pengelolaan data dilakukan setelah data mentah hasil dari kuesioner dikumpulkan, pengolahan data ini terdiri dari tiga tahap : Pengolahan data responden. Deskripsi jawaban responden, Pengujian hipotesis, dan pengujian hipotesis dalam proses ini didukung dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 24.0.

#### Profil Responden

Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner yang terisi 30 responden hasil pre-test, kuesioner yang ada ditambah 126 menjadi 156 responden. Berikut adalah pengelolaan profil responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 3, dan usia pada tabel 4.

Tabel 3. Pengelolaan Profil Responen Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Prcent
Perempuan	87	55,8%
Laki – Laki	69	44,2%
Total	156	100 %

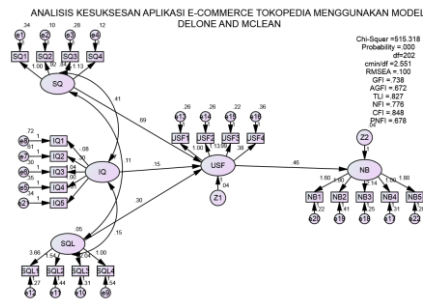
Tabel 4. Tabel Usia Responden

	Prequency	Percent
11 – 15	4	2,6 %
16 – 20	18	11,5 %
21 - 25	102	65,4 %
26 - 30	12	7,7 %
31 - 35	7	4,5 %
36 - 40	12	7,7 %
41 - 45	1	0,6 %
>45	0	0 %
Total	156	100%

Dari tabel 3 jumlah responden 156 yang terdiri dari usia 11- 15 sebanyak 4 orang, 16 – 20 sebanyak 18 orang, 21 – 25 sebnayak 102 orang, 26 – 30 sebanyak 12 orang, 31 – 35 sebanyak 7 orang, 36 – 40 sebanyak 7 orang, 41 – 45 sebanyak 1 orang, dan >45 tahun tidak ada.

#### Pengujian Keseluruhan Model Penelitian

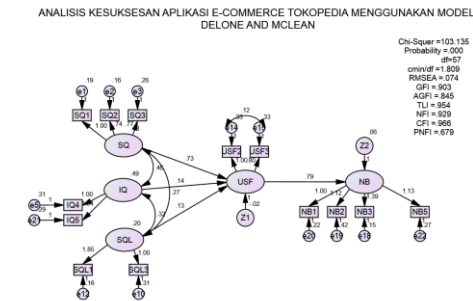
Pengujian dalam penelitian ini menggunakan analisis faktor konfirmatori (*Confirmatory Factor Analysis*), yang didukung dengan aplikasi IBM SPSS AMOS versi 24. Model yang dibuat dapat dilihat pada gambar 5 .



Gambar 5. Model Keseluruhan Penelitian

Gambar 5 diatas menunjukkan bahwa model terdiri dari 5 variabel laten (konstruk), yaitu QS (*System Quality*), IQ (*Information Quality*), SQL (*Service Quality*), US (*User Satisfaction*), dan NB (*net benefit*). Model keseluruhan pada penelitian ini di buat sesuai dengan hipotesis penelitian. Variabel manifes (indikator) dari tiap – tiap konstruk adalah 22 karena telah di uji dengan pengujian validitas dan uji reliabilitas dengan responden sebanyak 30 orang. Konstruk QS,IQ,SQL merupakan konstruk eksogen yang mempengaruhi konstruk US dan NB yang bersipat eksogen dan endogen karena mempengaruhi dan dipengaruhi oleh konstruk lain. Variabel error ditambahkan dalam indikator dan kosntruk yang bersifat endogen. Hasil kesesuaian dengan menggunakan IBM AMOS versi 24.

Hasil keseluruhan tersebut dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Hasil Mode Keseluruhan Yang Telah Dimodifikasi

Gambar diatas merupakan model keseluruhan dari penelitian yang telah dimodifikasi dan dibuat sesuai hipotesis. Dari gambar diatas menunjukkan yang semula terdapat 22 indikator sbelum dimodifikasi, dan setelah dimodifikasi berkurang menjadi 13 indikator, dan data yang digunakanpun berkurang yang awalnya 156 terisa 150 setelah dimodifikasi.

**Pengujian Hipotesis Menggunakan SEM**

Dasar pengambilan keputusan pada model keseluruhan penelitian diambil dengan melihat bobot regresi untuk setiap konstruk berdasarkan hasil pengujian model menggunakan IBM SPSS AMOS versi 24. Jika  $P > 0,05$  H0 diterima, jika P dilambangkan dengan \*\*\* maka H0 ditolak

(Ghozali, 2008). Untuk mengetahui bobot regresi dapat dilihat pada gambar 7 .

Gambar 7. Nilai Regression Weights Modification

		Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
USF	<-- SQ	.729	.179	4.067	***	Signifikan
USF	<-- IQ	.143	.248	.575	.566	Tidak Signifikan
USF	<-- SQL	.132	.361	.365	.715	Tidak Signifikan
NB	<-- USF	.786	.089	8.796	***	Signifikan
SQ1	<-- SQ	1.000				
SQ2	<-- SQ	.736	.063	11.618	***	Signifikan
SQ3	<-- SQ	.774	.076	10.231	***	Signifikan
IQ4	<-- IQ	1.000				
SQL3	<-- SQL	1.000				
SQL1	<-- SQL	1.848	.212	8.736	***	Signifikan
USF2	<-- USF	1.000				
USF3	<-- USF	.797	.078	10.284	***	Signifikan
NB3	<-- NB	1.395	.120	11.658	***	Signifikan
NB2	<-- NB	1.122	.128	8.732	***	Signifikan
NB1	<-- NB	1.000				
IQ5	<-- IQ	1.341	.109	12.288	***	Signifikan
NB5	<-- NB	1.133	.115	9.877	***	Signifikan

(Sumber Data Primer Dalam Penelitian, 2022)

Gambar 7 menunjukkan bahwa dua model yang berubungan signifikan, hubungan yan signifikan atau tidak signifikan dapat dilihat pada nilai, jika nilai P, kurang dari 0,05 atau dengan symbol \*\*\* maka hubungan dinyatakan signifikan.

**Direct Effect (Efek Langsung)**

Direct effect adalah efek langsung dari setiap variabel yang berhubungan. Hasil pengukuran total antar variabel dapat dilihat pada tabel 5 :

Tabel 5. Standardized Direct Effect

	SQL	IQ	SQ	USF	NB
USF	.092	.156	.794	.000	.000
NB	.000	.000	.000	.892	.000

(sumber : data primer yang diolah pada penelitian ini)

Pada tabel 5 dapat disimpulkan bahwa :

Hasil dari *Standardized Direct Effect* dari variabel *service quality* dengan *user satifcaton* terdapat efek langsung sebesar 0,092.

Hasil dari *Standardized Direct Effect* dari variabel kualitas infromasi dengan kepuasan pengguna terdapat efek langsung sebesar 0,156.

Hasil dari *Standardized Direct Effect* dari variabel kualitas sistem dengan kepuasan pengguna terdapat efek langsung sebesar 0.794.

Hasil dari *Standardized Direct Effect* dari variabel kepuasan pengguna dengan manfaat bersih terdapat efek langsung sebesar 0,892.

**Indirect Effect (Efek Tidak Langsung)**

Indirect effect adalah efek tidak langsung dari setiap variabel yang berhubungan. Hail

pengukuran pengaruh total antar variabel dapat dilihat pada tabel 6 :

**Tabel 6. Standardized Indirect Effect**

	SQL	IQ	SQ	USF	NB
USF	.000	.000	.000	.000	.000
NB	.082	.140	.708	.000	.000

(sumber : data primer yang diolah pada penelitian ini)

Pada tabel 6 dapat disimpulkan bahwa :

Hasil dari *Standardized Indirect Effect* dari variabel *service quality* dengan *net benefit* terdapat efek tidak langsung sebesar 0,082.

Hasil dari *Standardized Indirect Effect* dari variabel kualitas informasi dengan manfaat bersih terdapat efek tidak langsung sebesar 0,140.

Hasil dari *Standardized Indirect Effect* dari variabel kualitas sistem dengan manfaat bersih terdapat efek tidak langsung sebesar 0,708.

#### **Total Effect (Efek Total)**

Efek total merupakan efek dari gabungan antara *direct effect* dan *indirect effect*. Hasil pengukuran pengaruh total dapat dilihat pada tabel 7:

**Tabel 7. Total Effect**

	SQL	IQ	SQ	USF	NB
USF	.132	.143	.729	.000	.000
NB	.103	.112	.573	.786	.000

(sumber : data primer yang diolah pada penelitian ini)

Pada tabel 7 dapat disimpulkan bahwa :

Berdasarkan hasil pengukuran bahwa variabel dengan memiliki pengaruh total terbesar terdapat variabel kepuasan pengguna adalah variabel kualitas sistem sebesar 0,729.

Berdasarkan hasil pengukuran diketahui bahwa variabel yang memiliki pengaruh total terbesar terdapat variabel manfaat bersih adalah variabel kepuasan pengguna sebesar 0,786.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian, terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas sistem (SQ) terhadap kepuasan pengguna (USF) yang berarti Tokopedia tersebut berhasil dan diterima oleh pengguna. Dari hasil penelitian tidak ada hubungan positif dan signifikan antara kualitas informasi (IQ) terhadap kepuasan pengguna (USF) yang berarti Tokopedia tersebut belum sukses dan belum diterima pengguna. Dari hasil penelitian tidak terdapat hubungan positif dan signifikan antara kualitas layanan (SQL) terhadap kepuasan pengguna (USF) yang artinya Tokopedia tersebut belum sukses dan belum diterima pengguna. Dari hasil penelitian

terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan pengguna (USF) terhadap manfaat bersih (NB) yang artinya Tokopedia tersebut berhasil dan diterima pengguna.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan tersebut, ada beberapa saran yaitu, Perlu diperhatikan kuesioer yang disebar agar mendapatkan responden sebanyak-banyaknya. Perlu dilakukannya penelitian selanjutnya agar hasil lebih bagus dan dapat menambahkan jumlah variabel untuk melengkapi konstruk-konstruk model Delone and Mclean. Perlu diperhatikannya proses perhitungan dan sampel agar mendapatkan hasil yang lebih baik lagi, dan Melakukan perbandingan pengujian model menggunakan model lainnya selain Delone and Mclean, hal itu dimaksud untuk melihat perbandingan hasilnya sama atau berbeda.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] M. Lestari *et al.*, “ANALISIS PENGARUH MINAT BERBELANJA PADA E-MARKETPLACE MENGGUNAKAN SUCCESS MODEL SYSTEM BERDASARKAN PERSPEKTIF,” vol. 5, no. 1, pp. 14–21, 2022.
- [2] S. Hidayatuloh, R. H. Kusumaningtyas, and Y. Aziati, “Analisis Pengaruh User Experience Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Commerce Shopee Menggunakan Model Delone & Mclean,” *Appl. Inf. Syst. Manag.*, vol. 2, no. 2, pp. 77–80, 2021, doi: 10.15408/aism.v2i2.20159.
- [3] I. Julyxxxx and . 1~5 Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi, “INOVASI & PENGEMBANGAN E-COMMERCE-CRM DALAM MENGHADAPI GLOBASASI: STUDI KASUS-TOKOPEDIA.COM Innovation & Development E-Commerce-CRM In the Facing of Globasasi: The Case Study Of Tokopedia.com,” *Jl.Imam Bonjol*, vol. 7, no. 1, pp. 205–207, 2018.
- [4] J. M. Hudin, Y. Farlina, R. A. Saputra, A. Gunawan, D. Pribadi, and D. Riana, “Measuring Quality of Information System Through Delone Mclean Model in Online Information System of New Student Registration (SISFO PPDB),” *2018 6th Int. Conf. Cyber IT Serv. Manag. CITSM 2018*, no. Citsm, pp. 1–6, 2019, doi: 10.1109/CITSM.2018.8674310.

- [5] W. H. DeLone and E. R. McLean, *Information Systems Success Measurement*, vol. 2, no. 1, 2016. doi: 10.1561/29000000005.
- [6] M. Ernawati, E. H. Hermaliani, and D. N. Sulistyowati, "Penerapan DeLone and McLean Model untuk Mengukur Kesuksesan Aplikasi Akademik Mahasiswa Berbasis Mobile," *J. IKRA-ITH Inform.*, vol. 5, no. 18, pp. 58–67, 2020.
- [7] R. Irawati and I. B. Prasetyo, "Pemanfaatan Platform E-Commerce Melalui Marketplace Sebagai Upaya Peningkatan Penjualan dan Mempertahankan Bisnis di Masa Pandemi (Studi pada UMKM Makanan dan Minuman di Malang)," *Penelit. Manaj. Terap.*, vol. 6, pp. 114–133, 2021.
- [8] W. H. DeLone and E. R. McLean, "Information systems success: The quest for the dependent variable," *Inf. Syst. Res.*, vol. 3, no. 1, pp. 60–95, 1992, doi: 10.1287/isre.3.1.60.
- [9] W. H. DeLone and E. R. McLean, "The DeLone and McLean model of information systems success: A ten-year update," *J. Manag. Inf. Syst.*, vol. 19, no. 4, pp. 9–30, 2003, doi: 10.1080/07421222.2003.11045748.
- [10] I. A. M. & W. W. Winarno, "St Ay," *Eval. Tingkat Pengguna Sist. Inf. Cyber Campus(Sicyca) Dengan Model Delone Dan Mclean*, 2013.
- [11] T. H. Prihandini and S. Sunaryo, "Structural Equation Modelling (SEM) dengan Model Struktural Regresi Spasial," *Pros. Semin. Nas. Stat.*, pp. 978–979, 2011.
- [12] Marini, "Kajian Penggunaan Software AMOS / LISREL berdasarkan Pendekatan Technology Acceptance Model," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf.*, vol. 1, no. Snati, pp. 15–16, 2012.
- [13] M. Hasyim and T. Listiawan, "Penerapan Aplikasi IBM SPSS Untuk Analisis Data Bagi Pengajar Pondok Hidayatul Muftadi'in Ngunut Tulungagung Demi Meningkatkan Kualitas Pembelajaran dan Kreativitas Karya Ilmiah Guru," *J. Pengabd. Kpd. Masy.*, vol. 2, no. 1, pp. 28–35, 2014.
- [14] A. Molla, P. S. P. Licker, P. S. Lickler, P. S. P. Licker, A. Molla, and P. S. Lickler, "E-commerce systems success: An attempt to extend and respecify the Delone and Maclean model of IS success," *J. Electron. Commer. Res.*, vol. 2, no. 4, pp. 131–141, 2001, [Online]. Available: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.92.6900&rep=rep1&type=pdf>
- [15] R. Tri, Y. Yanto, and A. Dhia, "Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan E-Commerce ( Studi Kasus Pengguna Toko Online Shopee )," vol. 11, pp. 1–13, 2021.
- [16] N. Hermanto, N. Rahmat, and D. Riyanto, "PENERAPAN MODEL DELON AND MCLEAN UNTUK MENGUKUR KESUKSESAN PENERAPAN PRESENSI," vol. 11, no. 2, pp. 43–53, 2018.
- [17] R. Maulana, M. Mailany, P. Syariah, D. B. Aceh, and P. T. Informasi, "PENGARUH PENGGUNAAN MOBILE BANKING TERHADAP," vol. 2, pp. 146–155, 2018.