

**PENGARUH KUALITAS INFORMASI, KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS LAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI ELEVENIA**

***THE EFFECT OF INFORMATION QUALITY, SYSTEM QUALITY AND SERVICE QUALITY
ON USER SATISFACTION ELEVENIA APPLICATION***

¹⁾Andri Irawan, ²⁾Tri Indra Wijaksana

^{1,2,3)}Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi dan Bisnis, Universitas Telkom

¹⁾andriirawan@student.telkomuniversity.ac.id, ²⁾triindrawijaksana@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

E-commerce adalah perdagangan elektronik, sebuah pemasaran barang atau jasa dengan sistem elektronik melalui internet. Salah satu *e-commerce* C2C yang mengharuskan penjual terlebih dulu menyelesaikan proses verifikasi adalah Elevenia. Elevenia mengalami penurunan *ranking* aplikasi pada *PlayStore* dari awal Quartal I 2017 sampai akhir quartal IV tahun 2019. Berdasarkan hasil wawancara awal ditemukan permasalahan mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia. Tujuan dalam penelitian ini adalah mengetahui tanggapan dan seberapa besar pengaruh secara parsial dan simultan dari kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada 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.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2), kualitas layanan (X_3) dan kepuasan pengguna (Y) berada pada kategori tidak baik. Hasil dari analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2) dan kualitas layanan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna (Y) baik secara parsial maupun simultan. Berdasarkan hasil uji pengaruh secara parsial menunjukkan bahwa variabel kualitas informasi (X_1) memberikan pengaruh sebesar 20%, variabel kualitas sistem (X_2) memberikan pengaruh sebesar 35,3%, variabel kualitas layanan (X_3) memberikan pengaruh sebesar 16% terhadap kepuasan pengguna (Y). Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi dapat di simpulkan bahwa kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2) dan kualitas layanan (X_3) memberikan pengaruh sebesar 71,3% terhadap variabel kepuasan pengguna (Y) secara simultan sedangkan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil tersebut, perusahaan Elevenia dapat lebih memperhatikan, meningkatkan dan melakukan pengembangan aplikasi Elevenia sehingga apabila semakin baik kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan akan meningkatkan kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.

Kata Kunci : *E-Commerce*, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan, Kepuasan Pengguna

Abstract

E-commerce is electronic commerce, a marketing of goods or services with electronic systems through the internet. One of the C2C *e-commerce* that requires the seller to first complete the verification process is Elevenia. Elevenia has decreased its application ranking on the *PlayStore* from the first quarter of 2017 to the end of the fourth quarter of 2019. Based on the results of the initial interview found problems regarding information quality, system quality, service quality and user satisfaction on Elevenia applications. The purpose of this study is to determine the response and how much influence partially and simultaneously from the quality of information, system quality and service quality on user satisfaction Elevenia application. This research uses a descriptive method with a quantitative approach. The sample in this study was determined using a *non-probability sampling* method with a *purposive sampling* technique with a total sample of 120 respondents. Data collection techniques in this study used a questionnaire which would be analyzed using multiple linear regression analysis.

Based on the results of descriptive analysis shows that the variable information quality (X_1), system quality (X_2), service quality (X_3) and user satisfaction (Y) are in the bad category. The results of multiple linear regression analysis can be concluded that the quality of information (X_1), system quality (X_2) and service quality (X_3) has a positive and significant effect on user satisfaction (Y) either partially or simultaneously. Based on the results of the partial effect test shows that the information quality variable (X_1) has an effect of 20%, the system quality variable (X_2) has an effect of 35.3%, the service quality variable (X_3) has an effect of 16% on user satisfaction (Y). Based on the test results the coefficient of

determination can be concluded that the quality of information (X_1), system quality (X_2) and service quality (X_3) gives an effect of 71.3% on the variable user satisfaction (Y) simultaneously while the remaining 28.7% is influenced by other variables not examined in this study. Based on these results, Elevenia companies can pay more attention, improve and develop Elevenia applications so that the better the quality of information, the quality of the system and the quality of service will increase user satisfaction on Elevenia applications.

Keywords: E-Commerce, Information Quality, System Quality, Service Quality, User Satisfaction

1. Pendahuluan

Indonesia merupakan pasar dengan pertumbuhan *e-commerce* yang menarik dari tahun ke tahun. Pada tahun 2018, *e-commerce* di Indonesia tercatat mengalami pertumbuhan sangat pesat dan diperkirakan akan terus meningkat seiring berkembangnya jumlah pengusaha dan pelaku Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM) (wartaekonomi, 2019). Daftar *e-commerce* berdasarkan aplikasi di Indonesia yang menjadi favorit pada tahun 2017 (iprice.co.id,2020) dapat dilihat pada gambar berikut:

Toko Online	Ranking PlayStore
Lazada	#1
Shopee	#1
Tokopedia	#2
Bukalapak	#3
Blibli	#4
Elevenia	#5

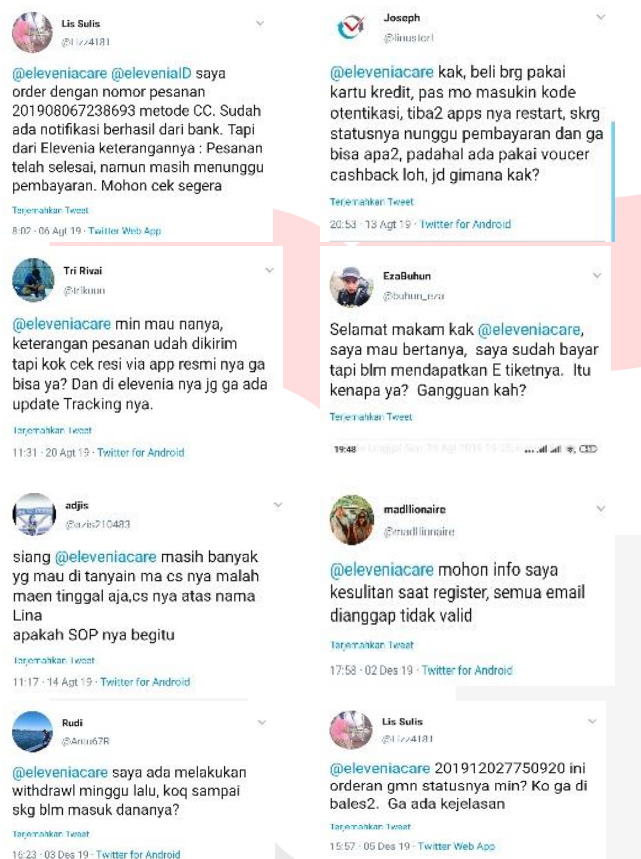
Gambar 1. Ranking Aplikasi E-Commerce Kuartal I 2017

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa berdasarkan ranking pada kuartal I tahun 2017 ada 5 aplikasi *e-commerce* yang menjadi favorit pengguna yaitu Lazada dan Shoppe yang berada pada peringkat 1, Tokopedia yang berada pada peringkat 2, Bukalapak pada peringkat 3, Blibli pada peringkat 4 dan Elevenia pada peringkat 5. Perkembangan *e-commerce* baru di Indonesia membuat terjadinya perubahan yang signifikan terutama pada aplikasi *e-commerce* (iprice.co.id, 2020) yang dapat dilihat pada gambar berikut:

Toko Online	Ranking PlayStore	Ranking AppStore
Shopee	#1	#1
Lazada	#2	#3
Tokopedia	#3	#2
Bukalapak	#4	#4
Blibli	#5	#5
JD.ID	#6	#7
Sorabel	#7	#10
Zalora	#8	#6
AliExpress	#9	#9
Socialla	#10	#8
Alfacart	#11	#18
Elevenia	#12	#17

Gambar 2. Ranking Aplikasi E-Commerce Kuartal IV 2019

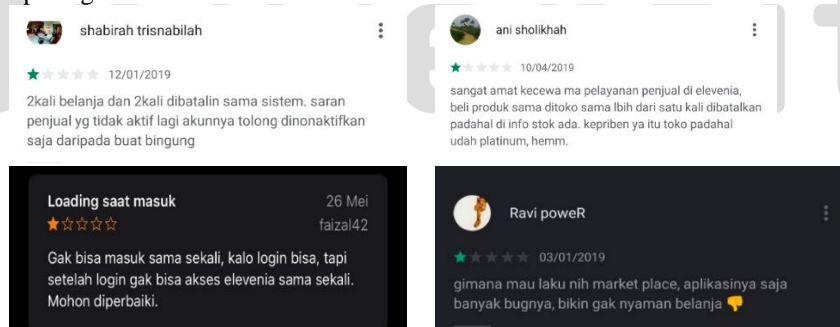
Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat bahwa terjadinya perubahan *ranking* aplikasi *e-commerce* pada kuartal IV 2019. Pada tahun 2019, lima aplikasi *e-commerce* yang menjadi favorit pengguna tidak terjadi perubahan tetap di pegang oleh Shopee, Lazada, Tokopedia, Bukalapak dan Blibli. Namun terjadi perubahan signifikan pada aplikasi *e-commerce* Elevenia yang pada tahun 2017 berada pada urutan 5, namun pada tahun 2019 berada pada urutan 12 di *PlayStore* dan pada *AppStore* berada pada urutan 17. Berdasarkan penurunan yang terjadi pada aplikasi *e-commerce* Elevenia, penulis melakukan observasi mengenai permasalahan – permasalahan yang dialami pengguna Elevenia pada tahun 2019 yang didapatkan melalui twitter @eleveniacare sebagai berikut:

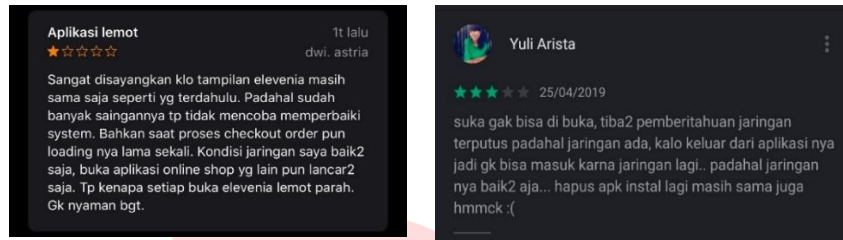


Gambar 3. Keluhan Pengguna Elevenia

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat berbagai keluhan pengguna Elevenia. Sebagian besar pengguna aplikasi Elevenia mengeluhkan kesulitan dalam melakukan transaksi, kesulitan mengakses, ketidakjelasan mengenai informasi dan data dalam aplikasi, dan pelayanan yang kurang baik dari *customer service* Elevenia. Keluhan – keluhan tersebut dapat membuat pengguna meninggalkan aplikasi Elevenia dalam melakukan transaksi jual beli *online*.

Menurut Delone dan McLean (2016) kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan. Teori tersebut didukung dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Asmie Utami (2018) menyatakan bahwa bagi sebuah *e-commerce* kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Berdasarkan hal tersebut, peneliti melakukan wawancara awal pada 30 responden mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia yang disebar melalui *googleform*. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan kepada 30 responden pengguna aplikasi Elevenia mengenai kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dan kepuasan pengguna dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna mengalami kesulitan dan merasa tidak puas dalam menggunakan informasi, sistem, layanan dari aplikasi Elevenia. Penulis melakukan observasi permasalahan – permasalahan yang terkait dengan hasil wawancara awal yang telah dilakukan yang terkait dengan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan pada aplikasi Elevenia yang didapatkan dari keluhan – keluhan yang di sampaikan oleh pengguna pada *AppStore* dan *PlayStore* yang dapat dilihat pada gambar berikut:





Gambar 4. Keluhan Pengguna Elevenia dari *PlayStore* dan *AppStore*

Berdasarkan gambar diatas dapat dilihat hasil observasi mengenai keluhan – keluhan pengguna mengenai kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan aplikasi Elevenia. Pengguna aplikasi Elevenia sebagian besar memberikan keluhan adanya ketidaksesuaian informasi produk, informasi produk yang tidak terperinci, pembelian produk yang dibatalkan sepihak dikarenakan informasi produk yang tidak diperbaharui serta adanya kesalahan informasi produk yang tidak lengkap dan tidak sesuai dengan deskripsi yang disampaikan, adanya *bug* dari aplikasi, proses mengakses aplikasi yang memelukan waktu yang lama, kesulitan proses pengembalian dana dari transaksi yang gagal, tampilan desain aplikasi yang tidak mengalami peningkatan serta ketidakamanan data pribadi yang disalahgunakan, proses *checkout* order yang lama, proses pemesanan yang lama, pemesanan layanan yang tidak didapatkan namun tagihan tetap ada dan kesulitan dalam menggunakan layanan dalam aplikasi Elevenia.

Delone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan. Teori tersebut didukung dengan hasil wawancara awal dan hasil observasi yang dilakukan dapat dilihat bahwa sebagian besar pengguna aplikasi Elevenia memberikan keluhan yang terkait dengan kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan dari aplikasi Elevenia. Berdasarkan penjelasan yang telah dijabarkan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Elevenia**”.

2. Tinjauan Pustaka

2.1. Pemasaran

Kotler dan Keller (2016: 27) mendefinisikan bahwa Pemasaran adalah serangkaian institusi, aktivitas, dan proses untuk berkomunikasi, menciptakan, memberikan, dan menukar penawaran yang memiliki nilai bagi pelanggan, mitra, klien, dan masyarakat pada umumnya. Menurut Maynard dan Beckham, pemasaran mencakup semua kegiatan bisnis yang terlibat dalam aliran jasa dan barang dari produksi fisik ke konsumsi (Buchari, 2015:1).

2.2. Jasa

Kotler dan Keller (2016: 422) mendefinisikan jasa sebagai setiap kinerja atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak berdampak pada kepemilikan apa pun yang diproduksi produksinya mungkin atau mungkin tidak terikat dengan produk fisik.

2.3. Perdagangan Elektronik (*E-Commerce*)

E-commerce merupakan proses membeli, menjual, atau memperdagangkan data, barang, atau jasa melalui internet (Turban et al., 2015: 7). *E-commerce* didefinisikan sebagai transaksi komersial yang melibatkan pertukaran nilai yang dilakukan melalui atau menggunakan teknologi digital antara individu (Laudon dan Traver, 2017: 8-9).

2.4. Kualitas Informasi

Menurut Delone dan McLean (2016), kualitas informasi adalah karakteristik yang diinginkan dari output sistem yang mengukur kualitas keluaran dari sistem informasi. Adapun pengukuran kualitas informasi menurut Delone dan McLean (2016) adalah sebagai berikut:

1. Relevan
2. Dapat dimengerti
3. Akurat
4. Keringkasan
5. Kelengkapan
6. Diperbaharui

7. Tepat Waktu
8. Dapat digunakan

2.5. Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah performa dari sistem yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi kebutuhan pengguna. Pengukuran kualitas sistem yang dirumuskan oleh DeLone dan McLean (2016) sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan
2. Fleksibilitas Sistem
3. Keandalan Sistem
4. Kemudahan dipelajari
5. Fitur Sistem
6. Kecanggihan
7. Kecepatan Akses

2.6. Kualitas Layanan

DeLone dan McLean (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah kualitas dukungan yang pengguna sistem terima dari organisasi sistem informasi dan dukungan IT personal. Pengukuran kualitas layanan menurut DeLone dan McLean (2016) adalah sebagai berikut:

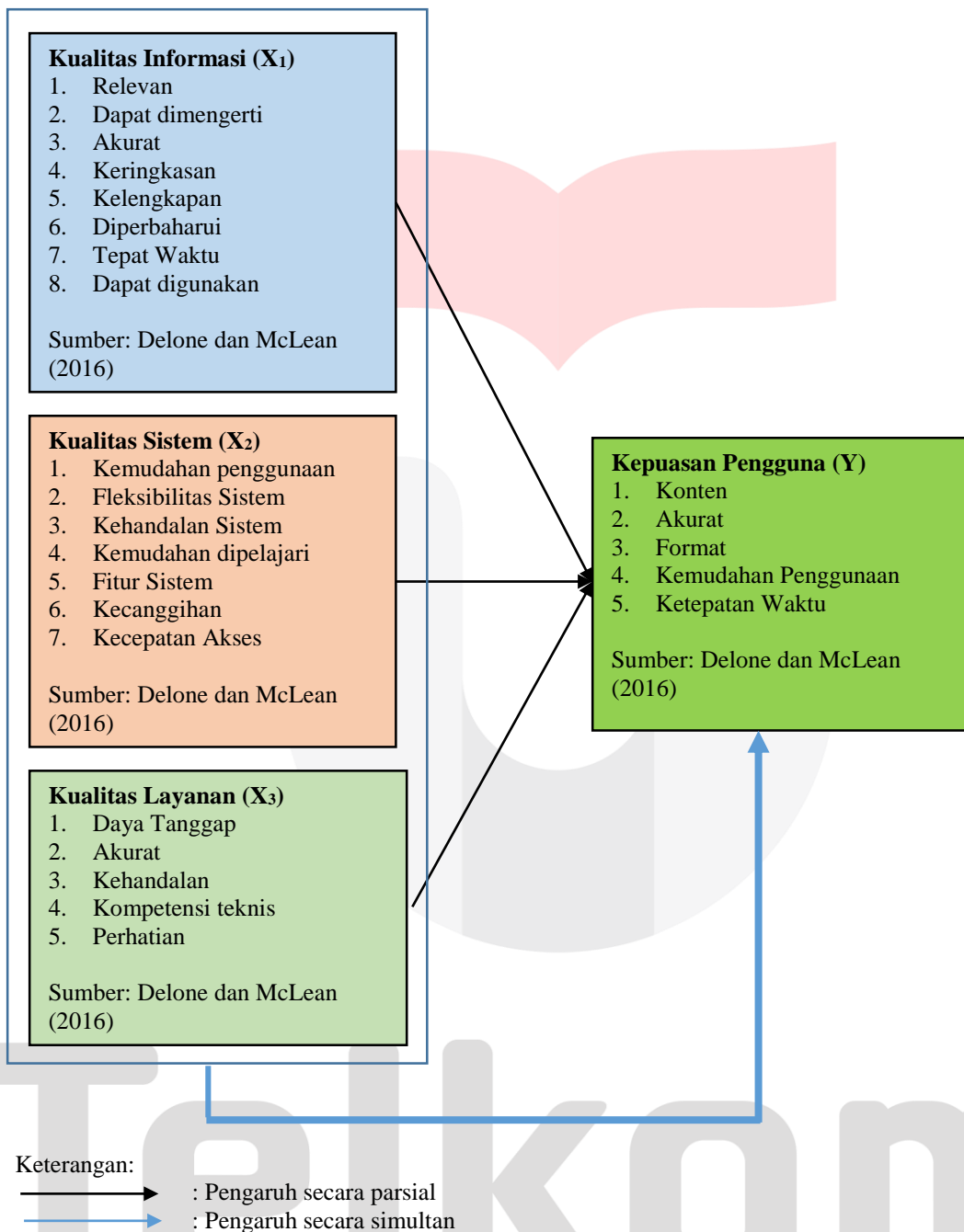
1. Daya Tanggap
2. Akurat
3. Keandalan
4. Kompetensi teknis
5. Perhatian

2.7. Kepuasan Pengguna

Menurut DeLone dan McLean (2016) kepuasan pengguna adalah respon pemakai terhadap penggunaan keluaran sistem informasi. Kepuasan pengguna memegang peranan penting untuk mengetahui tanggapan pengguna sistem informasi terhadap sistem informasi yang digunakan. Dalam mengukur kepuasan pengguna ada lima indikator yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Konten
2. Akurat
3. Format
4. Kemudahan Penggunaan
5. Ketepatan Waktu

2.8. Kerangka Pemikiran



Gambar 5. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan kerangka berpikir di atas, maka hipotesis penelitian ini adalah Kualitas Informasi, Kualitas Sistem, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna baik secara parsial maupun simultan.

3. Metode Penelitian

3.1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Metode deskriptif memiliki tujuan dalam mengetahui situasi variabel mandiri, baik satu atau lebih variabel (variabel yang berdiri sendiri) tanpa membandingkan atau menemukan hubungan variabel satu sama lain (Sugiyono, 2018:48). Metode kuantitatif adalah cara untuk melihat populasi dan sampel tertentu

yang sifatnya statistik tujuannya untuk mengetahui hipotesis yang diteliti, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian (Sugiyono, 2018:15).

3.2. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan kelompok orang, kejadian, benda – benda yang telah menarik peneliti untuk ditelaah. populasi yang dipilih peneliti untuk ditelaah akan menjadi pembatas dari hasil penelitian yang diperoleh (Indrawati, 2015: 164). Populasi dalam penelitian adalah pengguna Elevenia yang pernah menggunakan dan melakukan transaksi melalui aplikasi Elevenia yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

Dalam penelitian ini, sampel yang akan diambil yang mewakili populasi dari pengguna aplikasi Elevenia yang tidak diketahui secara pasti penggunaannya karena itu penentuan jumlah sampel menggunakan rumus iterasi yang dikemukakan Siyoto dan Sari (2016: 45-47). Berdasarkan hasil perhitungan rumus iterasi diperoleh jumlah sampel minimal 116 pengguna aplikasi Elevenia. Tetapi untuk menghindari kesalahan perhitungan maka sampel dibulatkan menjadi 120 pengguna aplikasi Elevenia.

3.3. Teknik Sampling

Penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *Purposive Sampling*. Kriteria sampel dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Individu yang sudah mendownload aplikasi Elevenia.
2. Individu yang pernah melakukan transaksi jual beli melalui aplikasi Elevenia.

3.4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda dengan skala pengukurannya adalah skala likert.

4. Hasil Penelitian dan Pembahasan

4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Nomor Item	r _{hitung}	r _{tabel}	Keterangan
Kualitas Informasi (X ₁)	1	0.693	0.361	Valid
	2	0.636	0.361	Valid
	3	0.772	0.361	Valid
	4	0.480	0.361	Valid
	5	0.621	0.361	Valid
	6	0.623	0.361	Valid
	7	0.654	0.361	Valid
	8	0.673	0.361	Valid
Kualitas Sistem (X ₂)	1	0.815	0.361	Valid
	2	0.781	0.361	Valid
	3	0.854	0.361	Valid
	4	0.832	0.361	Valid
	5	0.806	0.361	Valid
	6	0.636	0.361	Valid
	7	0.862	0.361	Valid
Kualitas Layanan (X ₃)	1	0.662	0.361	Valid
	2	0.844	0.361	Valid
	3	0.755	0.361	Valid
	4	0.791	0.361	Valid
	5	0.846	0.361	Valid
Kepuasan Pengguna (Y)	1	0.776	0.361	Valid
	2	0.761	0.361	Valid
	3	0.849	0.361	Valid
	4	0.658	0.361	Valid
	5	0.739	0.361	Valid
	6	0.782	0.361	Valid

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa hasil uji validitas variabel Kualitas Informasi (X₁), variabel Kualitas Sistem (X₂), variabel Kualitas Layanan dan variabel Kepuasan Pengguna (Y) dari 30 responden menunjukkan hasil yang valid karena nilai t_{hitung} diatas nilai t_{tabel} yaitu 0.361 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) sehingga pernyataan tersebut dinyatakan valid dan dapat digunakan dalam penelitian ini.

Tabel 2. Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Informasi (X ₁)	0,787	Reliabel
Kualitas Sistem (X ₂)	0,904	Reliabel
Kualitas Layanan (X ₃)	0,836	Reliabel
Kepuasan Pengguna (Y)	0,849	Reliabel

Berdasarkan uji reliabilitas yang dilakukan, dapat diketahui nilai Cronbach's Alpha dari setiap pernyataan lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa kuesioner dalam penelitian ini reliabel atau konsisten yaitu dapat dipercaya atau diandalkan sehingga dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

4.2. Uji Asumsi Klasik

**Tabel 3. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		120
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.22792434
Most Extreme Differences	Absolute	.076
	Positive	.039
	Negative	-.076
Test Statistic		.076
Asymp. Sig. (2-tailed)		.089 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

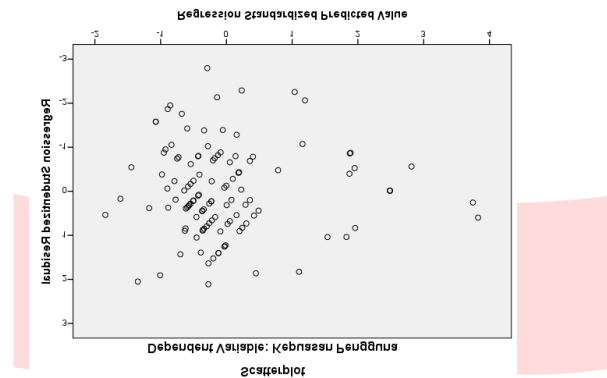
Berdasarkan tabel di atas dapat terlihat bahwa nilai *Asymp. Sig* > 0,05 dengan nilai sebesar 0,089 sehingga dapat dikatakan variabel residual berdistribusi normal.

**Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.391	.951		-.411	.682		
Kualitas Informasi	.232	.048	.298	4.801	.000	.642	1.557
Kualitas Sistem	.420	.077	.449	5.429	.000	.361	2.772
Kualitas Layanan	.262	.102	.216	2.576	.011	.351	2.850

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa model regresi tidak mengalami gangguan multikolinieritas. Hasil perhitungan VIF juga kurang dari 10 dan nilai *tolerance* lebih dari 0,01 maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi tersebut.



Gambar 6. Uji Heteroskedastisitas Scatterplot

Berdasarkan gambar diatas, diketahui titik - titik yang diperoleh menyebar secara acak dan tidak membentuk suatu pola tertentu atau menyebar di atas dan di bawah angka nol (0) pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada data yang diteliti tidak ditemukan masalah heteroskedastisitas.

4.3. Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 5. Persamaan Regresi Linier Berganda Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.391	.951		-.411	.682
Kualitas Informasi	.232	.048	.298	4.801	.000
Kualitas Sistem	.420	.077	.449	5.429	.000
Kualitas Layanan	.262	.102	.216	2.576	.011

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Berdasarkan tabel diatas, maka persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$KP = -0,391 + 0,232 (KI) + 0,420 (KS) + 0,262 (KL)$$

Penjelasan persamaan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta (a) sebesar -0,391 bernilai negatif artinya jika variabel bebas yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan dianggap tidak ada atau sama dengan nol, maka variabel kepuasan pengguna bernilai sama dengan konstanta sebesar -0,391 atau semakin berkurang.
2. Nilai 0,232 pada variabel kualitas informasi (KI) bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas informasi pada aplikasi Elevenia, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.
3. Nilai 0,420 pada variabel kualitas sistem (KS) bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas sistem pada aplikasi Elevenia, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.
4. Nilai 0,262 pada variabel kualitas layanan (KL) bernilai positif sehingga dapat dikatakan bahwa semakin tinggi kualitas layanan pada aplikasi Elevenia, maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.

Berdasarkan persamaan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna dan menunjukkan bahwa semakin baik kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan yang dimiliki oleh aplikasi Elevenia maka semakin baik juga kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.

4.4. Uji Hipotesis

4.4.1. Hasil Uji t

Uji ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh secara parsial variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan ketika digunakan untuk memprediksi kepuasan pengguna yang sudah menggunakan aplikasi Elevenia. Hasil uji hipotesis parsial dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji t
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
	B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1 (Constant)	-.391	.951		-.411	.682			
Kualitas Informasi	.232	.048	.298	4.801	.000	.672	.407	.239
Kualitas Sistem	.420	.077	.449	5.429	.000	.786	.450	.270
Kualitas Layanan	.262	.102	.216	2.576	.011	.742	.233	.128

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Nilai t-tabel dalam penelitian ini menggunakan probabilitas 0,05 dengan jumlah sampel sebesar 120 orang dan jumlah variabel independen sebanyak 3 variabel, maka nilai t-tabel dalam penelitian ini adalah 1,98. Maka penjelasan untuk uji t pada masing-masing variabel independen adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh X1 terhadap Y dengan nilai t hitung sebesar 4,801 > 1,98 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima sehingga variabel kualitas informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
2. Pengaruh X2 terhadap Y dengan nilai t hitung sebesar 5,429 > 1,98 dan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis kedua diterima sehingga variabel kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.
3. Pengaruh X3 terhadap Y dengan nilai t hitung sebesar 2,576 > 1,98 dan tingkat signifikansi 0,011 < 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima sehingga variabel kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna.

4.4.2. Hasil Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat yaitu kualitas informasi (X_1), kualitas sistem (X_2), kualitas layanan (X_3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna (Y) pada aplikasi Elevenia. Hasil uji hipotesis simultan dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil Uji F
ANOVA^a**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1470.118	3	490.039	96.237	.000 ^b
	Residual	590.674	116	5.092		
	Total	2060.792	119			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

b. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa F hitung memiliki nilai sebesar 96,237. Nilai F-tabel dalam penelitian ini dengan jumlah sampel sebanyak 120 orang, probabilitas 0,05 dan 3 variabel bebas adalah 3,07. Berdasarkan hasil uji hipotesis secara simultan didapatkan hasil F-hitung lebih besar daripada nilai F-tabel sehingga hipotesis ke empat dapat diterima bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Elevenia.

4.5. Pengaruh Secara Parsial

Analisis besarnya pengaruh parsial digunakan seberapa erat pengaruh dari masing – masing variabel bebas (independen) yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, dan kualitas layanan terhadap variabel tetap yaitu kepuasan pengguna. Analisis korelasi parsial dalam penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 8. Besar Pengaruh Variabel Bebas Secara Parsial

Variabel	Standardized Coefficients	Correlations	Besar Pengaruh Secara Parsial	Besar Pengaruh Secara Parsial (%)
Kualitas Informasi	0,298	0,672	0,200	20%
Kualitas Sistem	0,449	0,786	0,353	35,3%
Kualitas Layanan	0,216	0,742	0,160	16%

Sumber: Pengolahan Data (2020)

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa besarnya pengaruh kualitas informasi (X_1) terhadap kepuasan pengguna (Y) secara parsial adalah sebesar 20%. Besarnya pengaruh kualitas sistem (X_2) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 35,3%. Besarnya pengaruh kualitas layanan (X_3) terhadap kepuasan pengguna (Y) adalah sebesar 16%.

4.6. Koefisien Determinasi

Nilai dari koefisien determinasi pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui persentase pengaruh dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna. Hasil dari uji koefisien determinasi pada penelitian ini sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Koefisien Determinasi**Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.845 ^a	.713	.706	2.257

a. Predictors: (Constant), Kualitas Layanan, Kualitas Informasi, Kualitas Sistem

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2020)

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa pengaruh kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna ditunjukkan oleh koefisien determinasi nilai R Square = 0,713. Besarnya hasil koefisien determinasi dapat dihitung dengan persamaan berikut:

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

$$Kd = 0,713 \times 100\%$$

$$Kd = 71,3\%$$

Dari hasil perhitungan tersebut dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 71,3%, sedangkan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil ini menggambarkan bahwa turun naiknya kepuasan pengguna aplikasi Elevenia ditentukan oleh variabel kualitas informasi, kualitas sistem dan kualitas layanan.

5. Kesimpulan dan Saran

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan penyebaran kuesioner untuk pengumpulan data. Kuesioner disebar kepada jumlah responden pada penelitian ini sebanyak 120 orang yang sudah menggunakan aplikasi Elevenia. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas informasi termasuk dalam kategori tidak baik dengan nilai persentase 51,4%. Hal ini berarti kualitas informasi yang dimiliki oleh aplikasi Elevenia memiliki kualitas yang tidak baik.
2. Kualitas sistem termasuk dalam kategori tidak baik dengan nilai persentase 51,2%. Hal ini berarti kualitas sistem yang dimiliki oleh aplikasi Elevenia memiliki kualitas yang tidak baik.
3. Kualitas layanan termasuk dalam kategori tidak baik dengan nilai persentase 51,7%. Hal ini berarti kualitas layanan yang dimiliki oleh aplikasi Elevenia memiliki kualitas yang tidak baik.
4. Kepuasan pengguna termasuk dalam kategori tidak baik dengan nilai persentase 50,9%. Hal ini berarti kepuasan pengguna aplikasi Elevenia berada pada tingkat yang tidak baik.
5. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan secara parsial adanya pengaruh sebesar 20% dari variabel kualitas informasi, adanya pengaruh sebesar 35,3% dari variabel kualitas sistem, adanya pengaruh sebesar 16% dari variabel kualitas layanan terhadap variabel kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia.
6. Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh sebesar 71,3% antara variabel kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada aplikasi Elevenia. Hal ini menunjukkan bahwa semakin

baik kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan yang dimiliki oleh aplikasi Elevenia, maka kepuasan pengguna akan semakin tinggi juga pada aplikasi Elevenia.

5.2. Saran

5.2.1. Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat beberapa saran untuk perusahaan aplikasi Elevenia agar dapat menjadi pertimbangan terkait faktor – faktor mana yang seharusnya diperhatikan sebagai prioritas dalam upaya pengembangan yang lebih baik, antara lain:

1. Dikarenakan masih adanya permasalahan pada kualitas informasi aplikasi Elevenia yang ditunjukkan dengan nilai terendah pada pernyataan 1 yaitu saya mendapatkan informasi dari aplikasi Elevenia yang sesuai dengan kebutuhan saya. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar perusahaan Elevenia lebih meningkatkan dan memperhatikan penyajian informasi seperti menampilkan deskripsi produk di halaman awal produk yang dijual dalam aplikasi Elevenia.
2. Dikarenakan masih adanya permasalahan pada kualitas sistem aplikasi Elevenia yang ditunjukkan dengan nilai terendah pada pernyataan 3 yaitu aplikasi Elevenia dapat beroperasi dengan baik. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar perusahaan Elevenia melakukan pembaharuan versi aplikasi secara berkala.
3. Dikarenakan masih adanya permasalahan pada kualitas layanan aplikasi Elevenia yang ditunjukkan dengan nilai terendah pada pernyataan 4 yaitu saya mendapatkan penanganan masalah yang efektif pada aplikasi Elevenia. Oleh karena itu, peneliti memberikan saran agar perusahaan Elevenia memperhatikan dan meningkatkan kinerja dari layanan *customer service* aplikasi Elevenia.

5.2.2. Saran Bagi Peneliti Selanjutnya

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

1. Memperluas objek penelitian dengan menambahkan atau membandingkan dengan aplikasi *e-commerce* lainnya seperti Tokopedia, Bukalapak, Shopee.
2. Teknik analisis dapat dikembangkan dengan menggunakan *path analysis*, analisis faktor atau *structural equal modelling* (SEM).

Telkom
University

DAFTAR PUSTAKA

- Rahayu, Ning. (2019). Pertumbuhan E-Commerce Pesat di Indonesia. Diakses dari <https://www.wartaekonomi.co.id/read216302/pertumbuhan-e-commerce-pesat-di-indonesia.html>.
- Iprice. (2020). Peta E-Commerce Indonesia. Diakses dari <https://iprice.co.id/insights/mapofecommerce/>.
- William H. DeLone and Ephraim R. McLean (2016). Information Systems Success Measurement. *Journal Foundations and Trends® in Information Systems, Vol. 2: No. 1.*
- Kotler, Philip and Kevin, L. Keller. (2016). *Marketing Management*, 15th edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc
- Alma, Buchari. (2015). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta.
- Laudon, K. C., & Traver, C. G. (2017). *E-Commerce 2017, 13th Edition*. New York: Pearson.
- Turban, E., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., and Turban, D.C. (2015). *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective. 8th Ed.* New Jersey: Pearson Education.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Indrawati. (2015). *Metode Penelitian Manajemen dan Bisnis Konvergensi Teknologi Komunikasi dan Informasi*. Bandung: Aditama.



Telkom
University