

ANALISIS KESUKSESAN E-COMMERCE SHOPEE DI KALANGAN MAHASISWA MENGGUNAKAN DELONE & MCLEAN IS SUCCESS MODEL (STUDI KASUS : MAHASISWA UNIVERSITAS TANJUNGPURA)

Syarifah Zella AlQadrie^[1]; Dian Prawira^[2] ; Ilhamsyah^[3]

Sistem Informasi, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam
Universitas Tanjungpura

e-mail:^[1]syarifahzella@student.untan.ac.id, ^[2]dianprawira@sisfo.untan.ac.id,

^[3]ilhamsyah@sisfo.untan.ac.id

INFO ARTIKEL

Diajukan :

15 Juli 2022

Diterima :

25 November 2022

Diterbitkan:

7 Desember 2022

Kata Kunci :

Delone & Mclean IS
Success Model,
Multiple Linear
Regression, Shopee

INTISARI

Shopee menjadi *marketplace* dengan kunjungan harian terbanyak pada Desember 2021 yaitu 33,27 juta kali di dominasi umur 20 - 24 tahun menurut survei Jakpat. Jika dikategorikan, usia ini masuk kalangan mahasiswa/pekerja. Universitas Tanjungpura memiliki populasi mahasiswa sebesar 35.231 pada tahun 2021. Banyak mahasiswa belum memanfaatkan peluang bisnis di Shopee karena minimnya pengetahuan. Dengan diadakannya penelitian ini diharapkan bisa memberikan rekomendasi dan informasi kesuksesan Shopee sehingga menarik minat pengguna. *Delone & Mclean IS Success Model* memiliki enam variabel yaitu kualitas informasi (KI), kualitas sistem (KS), kualitas layanan (KP), penggunaan (P), kepuasan pengguna (K), dan manfaat bersih (MB) untuk mengukur kesuksesan. 100 data responden mahasiswa UNTAN dianalisis dengan *Multiple Linear Regression* diperoleh lewat penyebaran kuesioner. Terdapat 10 hipotesis hubungan antar variabel pada penelitian ini dengan hasil pengujian menyatakan lima hubungan berpengaruh signifikan yaitu kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna sebesar 27,1%, kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna sebesar 21%, penggunaan terhadap kepuasan pengguna sebesar 42,6%, kepuasan pengguna terhadap penggunaan sebesar 62,8%, dan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih sebesar 59,7%.

I. PENDAHULUAN

Seiring jalannya waktu, pola pikir manusia terus berkembang hingga membuat suatu era baru yang sebagian besar bidang kehidupan tak luput dari teknologi. Salah satu bidang yang tak lepas dari sentuhan teknologi yaitu bidang perekonomian. Menurut artikel yang diunggah ojk.go.id tentang penguatan infrastruktur digital dukung *e-commerce* lebih berkelanjutan (Electric, 2022) pada April 2021 hasil survei *We Are Social* menyatakan Indonesia sebagai negara tertinggi di dunia yang memakai layanan *e-commerce* yaitu 88,1% konsumen internet di Indonesia berbelanja *online*. *E-commerce* (perdagangan elektronik) merupakan proses kesepakatan berbisnis yang berlangsung pada jaringan elektronik contohnya internet (Cashman, 2007).

NielsenIQ mencatat total pelanggan belanja

online di Indonesia yang memakai *e-commerce* mencapai 32 juta konsumen di tahun 2021, totalnya melejit 88% dibandingkan 2020 yang cuma 17 juta konsumen (Uli,2021). Dari fakta tersebut, akan sangat disayangkan jika tidak memanfaatkan peluang sebaik mungkin dengan bertransaksi atau berjual beli di *e-commerce*. Adapun *e-commerce* yang paling ramai dipakai di Indonesia adalah Shopee dengan total kunjungan perbulan sebesar 96.460.000 per Juli 2020. Disusul Tokopedia dengan total 86.410.000 dan Bukalapak sebesar 32.760.000. Hal ini menunjukkan bahwa Shopee memiliki peranan penting pada kegiatan transaksi *online* di Indonesia (Putri, Zakaria, 2020). Pada Desember 2021, total pengunjung aktif harian Shopee sebanyak 33,27 juta, sementara Tokopedia di angka 8,82

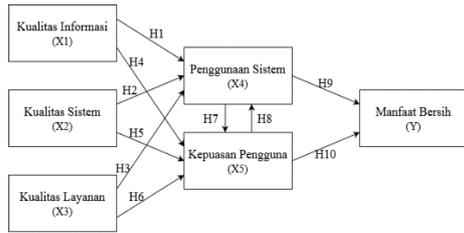
3. Pembuatan Kuesioner Berdasarkan Indikator Penelitian	No	Variabel	Indikator
<p>Selanjutnya membuat kuesioner berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Kuesioner berguna dalam mengumpulkan data yang akan diolah pada penelitian ini.</p>		Kualitas Informasi (KI)	<ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan • Relevan • Ketepatan waktu • Format • Keragaman informasi • Mudah dipahami
<p>4. Pengembangan Hipotesis Pada tahap ini dilakukan pengembangan hipotesis sehingga di dapatkan 10 hipotesis hubungan enam variabel yang akan dianalisis dan dijelaskan pada akhir penelitian.</p>		Kualitas Sistem (KS)	<ul style="list-style-type: none"> • Keluwesan sistem • Realisasi dari ekspektasi pemakai • Kemudahan untuk digunakan • Kemudahan dipelajari
<p>5. Pengujian Kuesioner Kuesioner yang sudah dibuat harus melewati tahap pengujian berupa uji validitas serta uji reliabilitas sehingga pada saat penyebaran dan pengisian oleh responden meminimalisir terjadinya masalah. Pada pengujian ini peneliti akan menyebarkan kuesioner pada 30 responden yang pernah menggunakan Shopee.</p>		Kualitas Layanan (KP)	<ul style="list-style-type: none"> • Kecepatan respon • Jaminan • Empati • Pelayanan setelahnya dari pengembang • Kemampuan teknik
<p>6. Penyebaran Kuesioner Online Melalui Google Form Proses menyebarkan kuesioner online lewat google form pada 100 responden penelitian yaitu mahasiswa aktif S1 Universitas Tanjungpura yang sudah pernah menggunakan e-commerce Shopee. Link kuesioner di bagikan melalui pesan Whatsapp dan Instagram.</p>		Penggunaan (P)	<ul style="list-style-type: none"> • Penggunaan rutin • Sifat penggunaan • Niat untuk menggunakan kembali
<p>7. Pengujian Asumsi Klasik Setelah data terkumpul, dilaksanakan uji asumsi klasik berupa uji normalitas & uji multikolinieritas.</p> <p>8. Analisis Data Menggunakan Multiple Linear Regression Setelah data terkumpul maka dilakukan proses perhitungan serta analisis menggunakan metode multiple linear regression. Tahap ini juga menampilkan hasil persamaan regresi linear berganda</p> <p>9. Pengujian Hipotesis Penelitian Uji hipotesis ada tiga yaitu uji F, uji T, dan juga koefisien determinasi. Dari pengujian inilah yang nantinya menjadi hasil perhitungan 10 hubungan antar variabel pada hipotesis penelitian.</p>		Kepuasan Pengguna (K)	<ul style="list-style-type: none"> • Efisiensi • Keefektifan • Kepuasan informasi • Kepuasan menyeluruh • Pembelian berulang • Pengaksesan ulang web • Pemenuhan kebutuhan semua produk yang digunakan • Kinerja situs e-commerce • Mengajak orang lain untuk membeli lewat aplikasi
<p>10. Kesimpulan Kesuksesan E-commerce Shopee Pada Mahasiswa Tahapan terakhir berupa kesimpulan dari hasil analisis hubungan variabel kesuksesan e-commerce Shopee di kalangan mahasiswa UNTAN. Tahap ini pula menjawab hipotesis yang telah ditentukan sebelumnya mengenai hubungan antar variabel dependen dan variabel independen kemudian dari hubungan tersebut dijadikan rekomendasi</p>		Manfaat Bersih (MB)	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan berbagai pengetahuan • Efektifitas komunikasi • Mengurangi biaya berbelanja • Menghemat waktu • Meminimalisir lama pencarian informasi • Meningkatkan dukungan dan pelayanan

Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini memakai *Multiple Linear Regression* sebagai teknik dalam menganalisis data yang di dapat dari penyebaran kuesioner.

Definisi Operasional

Tabel 1 Indikator Penelitian



Gambar 3 Gambaran Umum Penelitian

Persamaan dari metode *Multiple Linear Regression* yaitu:

$$Y1 = \beta_1 X1 + \beta_2 X2 + \beta_3 X3 + \beta_5 X5 \dots \dots \dots (1)$$

$$Y2 = \beta_1 X1 + \beta_2 X2 + \beta_3 X3 + \beta_4 X4 \dots \dots \dots (2)$$

$$Y3 = \beta_4 X4 + \beta_5 X5 + \dots \dots \dots (3)$$

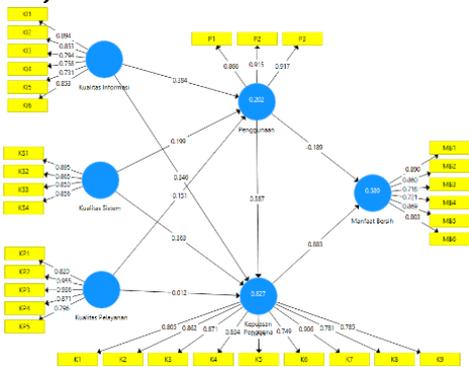
Keterangan:

- Y1 = Penggunaan Sistem
- Y2 = Kepuasan Pengguna
- Y3 = Manfaat Bersih
- X1 = Kualitas Informasi
- X2 = Kualitas Sistem
- X3 = Kualitas Layanan
- X4 = Penggunaan Sistem
- X5 = Kepuasan Pengguna
- β = Koefisien Regres

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

• Uji Validitas Model 1



Gambar 2 Uji Validitas Model 1

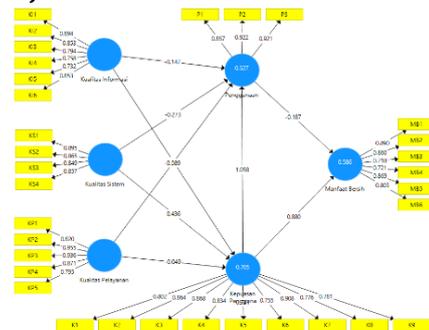
Tabel 2 Hasil Uji Validitas Model 1

Var	R Hitung	R Tabel	Ket
Kualitas Informasi			
KI1	0,894	0,361	VALID
KI2	0,853	0,361	VALID
KI3	0,794	0,361	VALID
KI4	0,758	0,361	VALID
KI5	0,731	0,361	VALID
KI6	0,853	0,361	VALID
Kualitas Sistem			
KS1	0,895	0,361	VALID
KS2	0,865	0,361	VALID
KS3	0,850	0,361	VALID
KS4	0,856	0,361	VALID
Kualitas Layanan			
KP1	0,820	0,361	VALID

KP2	0,955	0,361	VALID
KP3	0,936	0,361	VALID
KP4	0,871	0,361	VALID
KP5	0,796	0,361	VALID
Penggunaan			
P1	0,866	0,361	VALID
P2	0,915	0,361	VALID
P3	0,917	0,361	VALID
Kepuasan Pengguna			
K1	0,805	0,361	VALID
K2	0,862	0,361	VALID
K3	0,871	0,361	VALID
K4	0,834	0,361	VALID
K5	0,735	0,361	VALID
K6	0,749	0,361	VALID
K7	0,906	0,361	VALID
K8	0,781	0,361	VALID
K9	0,785	0,361	VALID
Manfaat Bersih			
MB1	0,890	0,361	VALID
MB2	0,860	0,361	VALID
MB3	0,718	0,361	VALID
MB4	0,721	0,361	VALID
MB5	0,869	0,361	VALID
MB6	0,803	0,361	VALID

Menurut hasil uji validitas model 1 pada tabel 2 bisa ditarik kesimpulan bahwa indikator dari tiap variabel bernilai valid dengan hasil r hitung > r tabel.

• Uji Validitas Model 2



Gambar 3 Uji Validitas Model 2

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Model 2

Var	R Hitung	R Tabel	Ket
Kualitas Informasi			
KI1	0,894	0,361	VALID
KI2	0,853	0,361	VALID
KI3	0,794	0,361	VALID
KI4	0,758	0,361	VALID
KI5	0,732	0,361	VALID
KI6	0,853	0,361	VALID
Kualitas Sistem			
KS1	0,895	0,361	VALID
KS2	0,865	0,361	VALID
KS3	0,850	0,361	VALID

KS4	0,856	0,361	VALID
Kualitas Layanan			
KP1	0,820	0,361	VALID
KP2	0,955	0,361	VALID
KP3	0,936	0,361	VALID
KP4	0,871	0,361	VALID
KP5	0,796	0,361	VALID
Penggunaan			
P1	0,866	0,361	VALID
P2	0,915	0,361	VALID
P3	0,917	0,361	VALID
Kepuasan Pengguna			
K1	0,805	0,361	VALID
K2	0,862	0,361	VALID
K3	0,871	0,361	VALID
K4	0,834	0,361	VALID
K5	0,735	0,361	VALID
K6	0,749	0,361	VALID
K7	0,906	0,361	VALID
K8	0,781	0,361	VALID
K9	0,785	0,361	VALID
Manfaat Bersih			
MB1	0,890	0,361	VALID
MB2	0,860	0,361	VALID
MB3	0,718	0,361	VALID
MB4	0,721	0,361	VALID
MB5	0,869	0,361	VALID
MB6	0,803	0,361	VALID

Menurut hasil uji validitas model 2 pada tabel 3 bisa ditarik kesimpulan bahwa indikator dari tiap variabel yang dipakai bernilai valid dengan nilai r hitung > r tabel.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas Model 1

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Model 1

Var	Croan's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
KI	0,899	0,6	RELIABEL
KS	0,890	0,6	RELIABEL
KP	0,924	0,6	RELIABEL
P	0,883	0,6	RELIABEL
K	0,937	0,6	RELIABEL
MB	0,895	0,6	RELIABEL

Menurut tabel 4 maka dapat diketahui bahwa keenam variabel *Delone & Mclean IS Success Model* pada model 1 memiliki hasil *Croanbach's Alpha* > 0,6 sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang ada pada kuesioner adalah reliabel serta dapat dipercaya.

Uji Reliabilitas Model 2

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Model 2

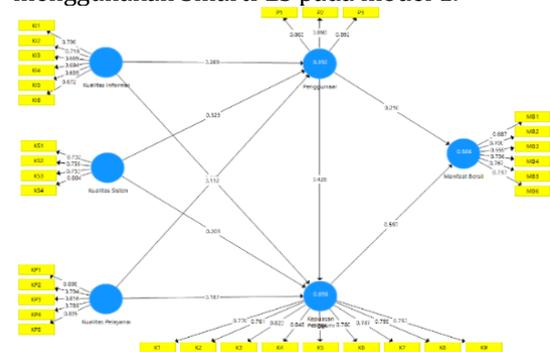
Var	Croan's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
KI	0,899	0,6	RELIABEL
KS	0,890	0,6	RELIABEL
KP	0,924	0,6	RELIABEL
P	0,883	0,6	RELIABEL
K	0,937	0,6	RELIABEL
MB	0,895	0,6	RELIABEL

Menurut tabel 5 maka dapat disimpulkan bahwa keenam variabel *Delone & Mclean IS Success Model* pada model 2 memiliki hasil *Croanbach's Alpha* > 0,6 sehingga pertanyaan/ Pernyataan yang ada pada kuesioner adalah reliabel serta dapat dipercaya.

Uji Hipotesis

Uji Hipotesis Model 1

Berikut gambaran mengenai uji hipotesis menggunakan SmartPLS pada model 1.



Gambar 4 Uji Hipotesis Model 1

Berikut ini merupakan Tabel 6 hasil pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS pada model 1. Apabila P Value < 0,05 maka dinyatakan variable berpengaruh signifikan.

Tabel 6 Hasil Uji Hipotesis Model 1

Var	Koefisien	P Value	Sig	Ket
X5 → Y3	0,597	0,000	0,05	Berpengaruh
X1 → Y2	0,206	0,064	0,05	Tidak Berpengaruh
X1 → Y1	0,289	0,010	0,05	Berpengaruh
X3 → Y2	0,187	0,027	0,05	Berpengaruh
X3 → Y1	0,112	0,245	0,05	Tidak Berpengaruh
X2 → Y2	0,203	0,044	0,05	Berpengaruh
X2 → Y1	0,323	0,003	0,05	Berpengaruh
X4 → Y2	0,426	0,000	0,05	Berpengaruh

X4 →	0,210	0,064	0,05	Tidak
Y3				Berpengaruh

Berikut merupakan hasil koefisien antar variabel dari perhitungan SmartPLS model 1 pada Tabel 6 yang disajikan dalam persamaan *Multiple Linear Regression*.

$$Y1 = 0,289 X1 + 0,323 X2 + 0,112 X3$$

$$Y2 = 0,206 X1 + 0,203 X2 + 0,187 X3 + 0,426 X4$$

$$Y3 = 0,210 X4 + 0,597 X5$$

Untuk mengetahui besar dampak seluruh variabel independen memengaruhi variabel dependen maka dilakukan uji F. Variabel dinyatakan berpengaruh saat F hitung > F tabel. Hasil perhitungan uji F model 1 terlihat pada Tabel 7 dibawah ini.

Tabel 7 Hasil Uji F Model 1

Var	Fhitung	Ftabel	Ket
Y1	20,63	2,70	Berpengaruh
Y2	54,375	2,47	Berpengaruh
Y3	68,65	3,09	Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 7 diketahui kualitas sistem, kualitas layanan, serta kualitas informasi secara simultan berdampak terhadap variabel penggunaan. Selain itu kualitas layanan, kualitas informasi, penggunaan, serta kualitas sistem secara simultan berdampak terhadap variabel kepuasan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna dan juga penggunaan secara simultan berdampak pada manfaat bersih.

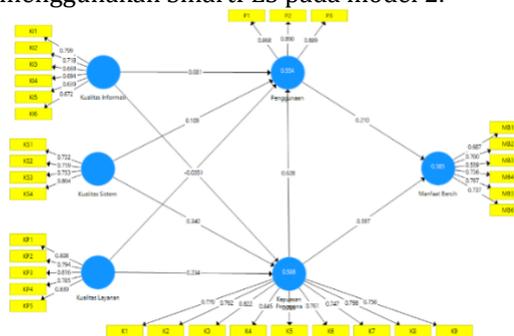
Tabel 8 Hasil Uji R2 Model 1

Var	R Square	Std Kesalahan Estimasi
Y1	0,392	1,53838
Y2	0,696	2,878891
Y3	0,586	1,809379

Berdasarkan Tabel 8 dapat diketahui bahwa variabel penggunaan dipengaruhi kualitas layanan, kualitas informasi serta kualitas sistem sebesar 39,2%. Selain itu variabel kepuasan pengguna dipengaruhi kualitas layanan, kualitas informasi, penggunaan, serta kualitas sistem sebesar 69,6%. Sedangkan variabel manfaat bersih dipengaruhi kepuasan pengguna dan juga penggunaan sebesar 58,6%. Hasil kesalahan standar estimasi menyatakan ketepatan persamaan estimasi dalam menjelaskan nilai variabel dependen yang sesungguhnya. Hasil kesalahan standar estimasi Y1 adalah 2,036238, Y2 adalah 3,217544, dan Y3 adalah 1,809379.

• Uji Hipotesis Model 2

Berikut gambaran mengenai uji hipotesis menggunakan SmartPLS pada model 2.



Gambar 5 Uji Hipotesis Model 2

Berikut ini merupakan Tabel 9 hasil pengujian hipotesis menggunakan SmartPLS pada model 2. Apabila P Value < 0,05 maka dinyatakan variable berpengaruh signifikan.

Tabel 9 Hasil Uji Hipotesis Model 2

Var	Koefisien	P Value	Sig	Ket
X5 →	0,597	0,000	0,05	Berpengaruh
Y3				
X5 →	0,628	0,000	0,05	Berpengaruh
Y1				
X1 →	0,329	0,006	0,05	Berpengaruh
Y2				
X1 →	0,081	0,403	0,05	Tidak Berpengaruh
X3 →	0,234	0,019	0,05	Berpengaruh
Y2				
X3 →	-	0,403	0,05	Tidak Berpengaruh
Y1	0,035			
X2 →	0,340	0,001	0,05	Berpengaruh
Y2				
X2 →	0,109	0,400	0,05	Tidak Berpengaruh
Y1				
X4 →	0,210	0,052	0,05	Tidak Berpengaruh
Y3				

Berikut merupakan hasil koefisien antar variabel dari perhitungan SmartPLS model 2 pada Tabel 9 yang disajikan dalam persamaan *Multiple Linear Regression*.

$$Y1 = 0,081 X1 + 0,109 X2 - 0,035 X3 + 0,628 X5$$

$$Y2 = 0,329 X1 + 0,340 X2 + 0,234 X3$$

$$Y3 = 0,210 X4 + 0,597 X5$$

Untuk mengetahui sejauh mana dampak seluruh variabel independen memengaruhi variabel dependen maka dilakukan uji F. Variabel dinyatakan berpengaruh saat F hitung > F tabel. Hasil perhitungan uji F model 2 terlihat pada Tabel 10 dibawah ini.

Tabel 10 Hasil Uji F Model 2

Var	Fhitung	Ftabel	Ket
Y1	29,50	2,47	Berpengaruh
Y2	45,29	2,70	Berpengaruh
Y3	68,36	3,09	Berpengaruh

Berdasarkan Tabel 10 diketahui kualitas layanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna, dan kualitas informasi secara simultan berdampak pada penggunaan. Selain itu kualitas layanan, kualitas sistem, serta kualitas informasi secara simultan berdampak pada kepuasan pengguna. Sedangkan kepuasan pengguna serta penggunaan secara simultan berdampak terhadap manfaat bersih.

Tabel 11 Hasil Uji R2 Model 2

Var	R Square	Std Kesalahan Estimasi
Y1	0,554	2,036238
Y2	0,586	3,217544
Y3	0,585	1,809379

Menurut Tabel 11 bisa dilihat bahwa variabel penggunaan dipengaruhi kualitas layanan, kualitas sistem, kepuasan pengguna, serta kualitas informasi sebesar 55,4%. Selain itu variabel kepuasan pengguna dipengaruhi kualitas layanan, kualitas informasi, serta kualitas sistem sebesar 58,6%. Sedangkan variabel manfaat bersih dipengaruhi kepuasan pengguna serta penggunaan sebesar 58,5%. Hasil kesalahan standar estimasi menyatakan ketepatan persamaan estimasi dalam menjelaskan nilai variabel dependen yang sesungguhnya. Hasil kesalahan standar estimasi Y1 adalah 2,036238, Y2 adalah 3,217544, dan Y3 adalah 1,809379.

Pembahasan

Pada penelitian yang dilakukan memakai teori *Delone & Mclean IS Success Model* yang memiliki 6 variabel yaitu kualitas layanan, kepuasan pengguna, kualitas sistem, penggunaan, manfaat bersih, serta kualitas informasi. Penelitian ini dilakukan untuk melihat hubungan antar variabel – variabel sehingga dapat menjawab hipotesis – hipotesis yang telah ditentukan. Adapun penjabaran mengenai hubungan antar variabel penelitian yaitu :

1. Pengaruh kualitas informasi terhadap penggunaan

Diketahui bahwa variabel kualitas informasi memberikan pengaruh pada penggunaan jika tidak ada variabel kepuasan

pengguna yang ikut mempengaruhi penggunaan dengan hasil koefisien 0,289 dan *P-Value* senilai 0,010 < 0,05. Apabila ada variabel kepuasan pengguna, maka kualitas informasi tidak berdampak signifikan pada penggunaan dengan hasil koefisien 0,081 dan *P-Value* senilai 0,403 > 0,05.

2. Pengaruh kualitas sistem terhadap penggunaan

Diketahui bahwa variabel kualitas sistem memberikan pengaruh pada penggunaan jika tidak ada variabel kepuasan pengguna yang ikut mempengaruhi penggunaan dengan hasil koefisien 0,323 dan *P-Value* 0,003 < 0,05. Apabila terdapat variabel kepuasan pengguna, maka kualitas sistem tidak berdampak signifikan pada penggunaan dengan hasil koefisien 0,109 dan *P-Value* senilai 0,400 > 0,05.

3. Pengaruh kualitas layanan terhadap penggunaan

Diketahui bahwa variabel kualitas layanan tidak memberikan pengaruh pada penggunaan dengan hasil koefisien model 1 yaitu 0,112 dan *P-Value* senilai 0,245 > 0,05, sedangkan hasil koefisien model 2 yaitu -0,035 dan *P-Value* 0,403 > 0,05.

4. Pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna

Diketahui bahwa variabel kualitas informasi memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna jika tidak ada variabel penggunaan yang ikut mempengaruhi kepuasan pengguna dengan hasil koefisien 0,329 dan *P-Value* senilai 0,006 < 0,05. Apabila terdapat variabel penggunaan, maka kualitas informasi tidak berdampak signifikan pada kepuasan pengguna dengan hasil koefisien 0,206 dan *P-Value* senilai 0,064 > 0,05.

5. Pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna

Diketahui bahwa variabel kualitas sistem memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna dengan hasil koefisien model 1 yaitu 0,203 dan *P-Value* senilai 0,044 < 0,05, sedangkan hasil koefisien model 2 yaitu 0,340 dan *P-Value* senilai 0,001 < 0,05.

6. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna

Diketahui bahwa variabel kualitas layanan memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna dengan hasil koefisien model 1 yaitu 0,187 dan *P-Value* senilai 0,027 < 0,05, sedangkan hasil koefisien model 2 yaitu 0,234 dan *P-Value* senilai 0,019 < 0,05.

7. Pengaruh penggunaan terhadap kepuasan pengguna

Diketahui bahwa variabel penggunaan

memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna dengan hasil koefisien model 1 yaitu 0,426 dan *P-Value* senilai 0,000 < 0,05.

8. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap penggunaan

Diketahui bahwa variabel kepuasan pengguna memberikan pengaruh pada penggunaan dengan hasil koefisien model 1 yaitu 0,628 dan *P-Value* senilai 0,000 < 0,05.

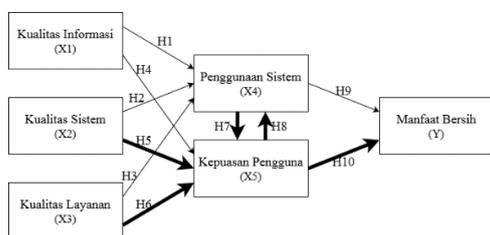
9. Pengaruh penggunaan terhadap manfaat bersih

Diketahui bahwa variabel penggunaan tidak memengaruhi manfaat bersih dengan hasil koefisien model 1 yaitu 0,210 dan *P-Value* 0,064 > 0,05, sedangkan koefisien model 2 yaitu 0,210 dan *P-Value* senilai 0,052 > 0,05.

10. Pengaruh kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih

Variabel kepuasan pengguna memberikan pengaruh pada manfaat bersih dengan hasil koefisien model 1 yaitu 0,597 dan *P-Value* senilai 0,000 < 0,05, sedangkan koefisien model 2 yaitu 0,597 dan *P-Value* senilai 0,000 < 0,05.

Berdasarkan pembahasan diatas, berikut ini Gambar 6 merupakan gambaran hubungan yang berpengaruh signifikan pada model satu dan model dua.



Gambar 6 Hubungan Berpengaruh Signifikan

Terdapat lima hubungan yang berpengaruh signifikan pada model 1 dan model 2 yaitu :

1. Hubungan kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna, pada hubungan ini dampak kualitas sistem pada kepuasan pengguna di model 1 yaitu 20,3% sedangkan di model 2 adalah 34%. Maka dilakukan perhitungan nilai rata - rata sehingga didapatkan hasil 27,1%.
2. Hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna, pada hubungan ini dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna di model 1 yaitu 18,7% sedangkan di model 2 adalah 23,4%. Maka dilakukan perhitungan nilai rata - rata sehingga didapatkan hasil 21%.
3. Hubungan penggunaan terhadap kepuasan pengguna, pada hubungan ini dampak

penggunaan terhadap kepuasan pengguna adalah 42,6%.

4. Hubungan kepuasan pengguna terhadap penggunaan, pada hubungan ini dampak kepuasan pengguna terhadap penggunaan adalah 62,8%.

5. Hubungan kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih, pada hubungan ini dampak kepuasan pengguna terhadap manfaat bersih adalah 59,7%.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian analisis *multiple linear regression* model 1 dan model 2 terhadap enam variabel *Delone & McLean IS Success Model* dapat diketahui bahwa terdapat lima hubungan yang berpengaruh signifikan di kedua model yaitu hubungan kualitas sistem pada kepuasan pengguna, kualitas layanan pada kepuasan pengguna, penggunaan pada kepuasan pengguna, kepuasan pengguna pada penggunaan, dan kepuasan pengguna pada manfaat bersih. Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar yaitu kepuasan pengguna terhadap penggunaan yakni sebesar 62,8%. Sedangkan variabel yang dengan dampak paling kecil yaitu kualitas layanan terhadap penggunaan sebesar -3,5%.

V. REFERENSI

- Electric, S. (2022). Penguatan Infrastruktur Digital Dukung E-Commerce Lebih Sustan
<https://www.ojk.go.id/ojk-institute/0/news/read/855/penguatan-infrastruktur-digital-dukung-e-commerce-lebih-sustan>
- Cashman, S. (2011). *Discovering Computers – Fundamentals*, 2011 Edition. In Course Technology
- Uli. (2021). Konsumen Belanja Online RI Melonjak 88 Persen Pada 2021.
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20211229141536-92-740093/konsumen-belanja-online-ri-melonjak-88-persen-pada-2021>
- Putri, A & Zakaria, R. (2020). Analisis Pemetaan E-commerce Terbesar Di Indonesia Berdasarkan Model Kekuatan Ekonomi Digital. Seminar dan Konferensi Nasional IDEC 2020.
- Darmawan, E. (2022). Hasil Riset Ipsos: Shopee Jadi E-commerce yang Paling Banyak

Digunakan Pada 2021.
<https://money.kompas.com/read/2022/01/31/204500426/hasil-riset-ipsos-shopee-jadi-e-commerce-yang-paling-banyak-digunakan-pada?page=all>

Dianka, A. (2021). Performa E-commerce: Shopee, Si Paling Laris Tahun Ini.
<https://www.trenasia.com/performa-e-commerce-shopee-si-paling-laris-tahun-ini>.

